

# ANALISIS PERBANDINGAN SISTEM PELAYANAN BUS TRANS SIDOARJO DENGAN BUS TRANS JATIM DI KOTA SIDOARJO

**Muhammad Fariz Assyidiqi Wijaya**  
Manajemen Transportasi Jalan  
Politeknik Transportasi Darat Bali  
mfarizaw23@gmail.com

**Darin Aqilah**  
Manajemen Transportasi Jalan  
Politeknik Transportasi Darat Bali  
aqilahdarin@gmail.com

**I Made Yogi Wiswantara**  
Manajemen Transportasi Jalan  
Politeknik Transportasi Darat Bali  
madeyogi301102@gmail.com

**Ni Putu Krisna Evita Pratiwi**  
Manajemen Transportasi Jalan  
Politeknik Transportasi Darat Bali  
evitapratiwi54@gmail.com

**Putu Eka Suartawan, S.T., M.T.<sup>1</sup>**  
Manajemen Transportasi Jalan  
Politeknik Transportasi Darat Bali  
putu.eka@poltradabali.ac.id

## Abstract

In Indonesia, public transportation services have begun to develop using the city's Buy the Service (BTS), which is growing rapidly and is used in several areas, such as in Jakarta, Medan, Palembang, Yogyakarta, Surakarta, Bali, and most recently Sidoarjo, East Java. The rapid economic growth in Sidoarjo Regency is the reason for using the Buy the Serviceservice in the form of BRT (Bus Rapid Transit) or better known as the Trans Sidoarjo Bus and we also conducted research on the same Trans Jatim Bus using the Buy the Service (BTS) which where the research uses descriptive analysis method to obtain primary data. From the survey conducted, it shows that the Trans Jatim Bus is superior to the Trans Sidoarjo Bus starting from the fares, facilities, time effectiveness between one bus and another. With the renewal of the bus, it is hoped that it will increase public interest in usingpublic transportation.

**Keywords:** BTS, BRT, Trans Sidoarjo

## Abstrak

Di Indonesia mulai berkembang layanan angkutan umum menggunakan *Buy the Service* (BTS) kota yang berkembang pesat dan digunakan di beberapa daerah, seperti di Jakarta, Medan, Palembang, Yogyakarta, Surakarta, Bali, dan yang terbaru Sidoarjo Jawa Timur. Pertumbuhan ekonomi yang pesat di Kabupaten Sidoarjo menjadi alasan dalam penggunaan layanan *Buy the Service* yang berupa BRT (*Bus Rapid Transit*) atau lebih dikenal dengan sebutan Bus Trans Sidoarjo dan kami juga melakukan penelitian di Bus Trans Jatim yang sama menggunakan *Buy the Service* (BTS) yang dimana penelitian menggunakan metode analisis deskriptif untuk mendapatkan data primer. Dari *survey* yang dilakukan menunjukkan bahwa Bus Trans Jatim lebih unggul dari pada Bus Trans Sidoarjo mulai dari tarif, fasilitas, keefektifan waktu antara bus satu dengan bus lainnya. Dengan adanya pembaruan bus tersebut diharapkan dapat meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum.

**Kata Kunci:** BTS, BRT, Trans Sidoarjo

## PENDAHULUAN

Perkembangan layanan angkutan umum menggunakan *Buy the Service* (BTS) di Indonesia, khususnya di Kota Sidoarjo, Jawa Timur, dapat dipahami melalui beberapa faktor. Pertama, pertumbuhan pesat dan kepadatan penduduk di daerah tersebut telah

---

<sup>1</sup> Corresponding author: [putu.eka@poltradabali.ac.id](mailto:putu.eka@poltradabali.ac.id)

menyebabkan peningkatan lalu lintas dan kemacetan di jalan. Kondisi ini memicu kebutuhan akan sistem transportasi yang lebih efisien dan dapat mengurangi kemacetan.

Kedua, kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan Bus Trans Sidoarjo sebelumnya, serta dampak pandemi yang membuat pengoperasian bus tersebut berhenti, menjadi faktor yang mempengaruhi perubahan dalam pengembangan sistem transportasi umum di daerah tersebut. Pemerintah daerah memahami perlunya strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan bus sebagai sarana transportasi umum. Pada pertengahan tahun 2022, Bus Trans Sidoarjo mengalami pembaruan dan diubah namanya menjadi Bus Trans Jatim. Perubahan ini melibatkan integrasi beberapa fasilitas baru yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan angkutan umum. Salah satu fasilitas yang diperkenalkan adalah penggunaan sistem pembayaran non-tunai melalui *Buy the Service* (BTS), yang memungkinkan penumpang untuk melakukan pembayaran secara elektronik.

Selain itu, penggunaan aplikasi bernama TRANSJATIM-AJAIB juga menjadi bagian dari upaya perbaikan. Aplikasi ini memungkinkan calon penumpang dan penumpang yang menggunakan layanan Bus Trans Jatim untuk mencari lokasi halte terdekat dan melacak keberadaan bus secara *real-time*. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat dengan mudah mengetahui jadwal kedatangan bus dan memperkirakan waktu tunggu mereka, sehingga memudahkan penggunaan transportasi umum. Melalui perubahan ini, diharapkan bahwa penggunaan Bus Trans Jatim dengan fasilitas BTS dan aplikasi TRANSJATIM-AJAIB dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan angkutan umum, mengurangi kemacetan di jalan, serta mendukung pengembangan ekonomi di daerah Sidoarjo. Dengan demikian, sistem transportasi umum ini diharapkan dapat memberikan solusi yang lebih efisien dan terintegrasi bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan transportasi sehari-hari mereka.

## **TUJUAN PENELITIAN**

1. Membandingkan kinerja Bus Trans Sidoarjo dengan Trans Jatim
2. Mengetahui seberapa besar minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum agar mengoptimalkan mobilitas pada daerah Sidoarjo.
3. Mengetahui peningkatan pelayanan Bus Trans Jatim terhadap masyarakat Sidoarjo

## **METODE PENELITIAN**

### **Sumber Data dan Variabel Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif untuk melakukan eksplorasi data pada data primer yang diambil secara langsung dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner yang disebarakan memuat pertanyaan mengenai data-data yang berkaitan dengan latar belakang responden masyarakat Sidoarjo dan sekitarnya. Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah sebanyak 100 responden masyarakat Sidoarjo dan sekitarnya yang

pernah menggunakan bus Trans Sidoarjo dan Trans Jatim sebagai moda transportasi. Metode analisis ini dilakukan dengan mengumpulkan data-data yang berkaitan langsung dengan latar belakang responden berdasarkan kuesioner yang telah disiapkan. Kemudian, melakukan eksplorasi data berdasarkan variabel yang telah ditentukan.

### **Metode Analisis**

Tahapan dalam analisis deskriptif yang digunakan sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data terkait latar belakang responden berdasarkan kuesioner
2. Melakukan eksplorasi data berdasarkan variabel yang telah ditentukan

## **ISI DAN PEMBAHASAN**

Sebenarnya sudah diketahui akan terjadi penumpukan karena sikap konsumerisme tak peduli akan tentang kepemilikan kendaraan pribadinya meskipun diyakini akan menambah kemacetan lalu lintas di jalan raya. Bahkan seorang memiliki dua unit motor di rumahnya. Kebutuhan kendaraan pribadi menandakan bahwa sarana transportasi termasuk hal terpenting bagi kehidupan masyarakat banyak. Hak tersebut tertuang pada Undang-Undang Dasar 1945 pasal 34 ayat 3 yang berbunyi “Negara bertanggungjawab atas penyediaan pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Termasuk pelayanan umum transportasi berupa angkutan umum. Namun karena hak konstitusi itu tak pernah terpenuhi menyebabkan laju pertumbuhan kendaraan pribadi tidak seimbang dengan pertumbuhan ruas jalan”.

Konsep *Buy the Service* angkutan umum merupakan terobosan yang perlu diapresiasi karena jika kebijakan terealisasi akan menjadi kebijakan pertama di Indonesia. *Buy the Service* merupakan salah satu hal penting dalam perubahan sistem angkutan umum di Kota Surabaya. Sistem ini harus mampu memindahkan sistem lama angkutan perkotaan yang selama ini yang hanya berbasis setoran. *Buy the Service* berdasarkan kaidah namanya ialah sistem pembelian suatu pelayanan oleh pemerintah kepada pihak operator (swasta/koperasi/BUMN) untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti bahwa angkutan umum harus memberikan pelayanan berbasis konsumen.

Jadi awal mengenal konsep *Buy the Service* angkutan umum harus merealisasikan dan perlu kajian multidisipliner yang serius dari para ahli sebab sejak dari perencanaan sampai operasionalnya di lapangan. Dari pada itu para *stakeholders* angkutan umum yang terdiri dari pemerintah dalam hal ini dinas terkait, operator angkutan umum dan masyarakat konsumen perlu diakomodasi partisipasi aktifnya terutama dalam menyodorkan *outcome* terhubung area pelayanannya.

Karena ujung konsep *Buy the Service* ada sembilan pilar yang wajib menjadi komitmen para *stakeholders*. Pertama, operator tidak menguntukkan sistem setoran. Kedua, prosedur bantuan semacam ini harus mudah dilakukan dan steril dari praktik KKN. Keempat, jurusan operator (termasuk pengemudi) hanya berkonsentrasi pada jasa. Kelima, operator akan dibayar sesuai dengan kilometer penyajian. Keenam, ada patokan penyajian yang harus

dipenuhi oleh para operator (termasuk juru mudi) dan hanya melakukan pemberhentian di tempat henti dan pada waktu yang telah ditentukan. Ketujuh, *output* standar pelayanannya lebih mengedepankan pelayanan masyarakat (*public services*). Kedelapan, Pemerintah berwenang untuk memberi kelengkapan untuk pembangunan tempat henti khusus serta sistem tiket otomatis agar tidak terjadinya kebocoran serta memudahkan proses pengevaluasian. Kesembilan, dalam pengimplementasiannya dimulai dengan peremajaan angkutan umum.

Dalam pengaplikasian sistem *Buy the Service* penting adanya sistem pengawasan ketat. Hal ini dikarenakan ketika praktik di lapangan, tentunya banyaknya timbul kemungkinan - kemungkinan terjadinya penyimpangan dari komitmen awal yang pada gilirannya akan menimbulkan *trolley problem* (permasalahan kereta). Jika hal tersebut terjadi, maka jasa angkutan umum di Kota Surabaya akan pasif karena berkaitan dengan minat masyarakat terhadap penggunaannya oleh Lerry Selden & Geoffrey Colvin (2004) disebut *Killer Customers*. Pada gilirannya proyek *Buy the Service* angkutan umum yang digelontor dari APBD Kota Surabaya menjadi muspro.

Bagaimana cara meningkatkan minat masyarakat terhadap penggunaan transportasi umum dengan cara melakukan promosi di media sosial, seperti *instagram*, *youtube*, *twitter*, *tiktok*, dan lain-lain. Dan tumbuhkan semangat kerja yang baik, jujur, sopan, santun, beretika, berwibawa, sehingga diharapkan masyarakat merasa nyaman jika memakai fasilitas ini.

Bagaimana cara agar bus trans dan angkot tersebut berjalan beriringan tanpa ada yang merasa dirugikan disini menggunakan metode *Buy the Service* yang dimana pemerintah membayar jasa angkutan umum yang melaju di kawasan perkotaan, sehingga dengan pemerintah membayar layanan diharapkan sopir angkutan umum mau mengikuti rute yang sudah diterapkan dan itu menjadi fondasi dasar dan tidak akan menyebabkan kerumunan di satu tempat. Dan juga sopir dari angkutan umum tidak merugi karena pendapatannya tidak berkurang karena tidak melewati rute yang biasa dia lewati.

Bus ini memfasilitasi mobilitas masyarakat Surabaya, Gresik, Sidoarjo, dan sekitarnya. Bus Trans Jatim ini juga dilengkapi fasilitas spesial yaitu penggunaan *Internet of Things* (IoT) TKDN *advance Mobility* atau TAM *Fleet*. Pemasangan teknologi ini digunakan untuk meminimalkan resiko kecelakaan lalu lintas Dalam peluncuran armada ini terdapat beberapa jenis IoT yang dipasangkan pada Bus Trans Jatim ada MDVR, CCTV, Driver *safety* Monitoring (DSM), *Advanced Driver Assistance System* (ADAS), *Indicator R-watch*, *Touch Panel*, dan *Reverse Camera*.

Selama armada beroperasi *driver* dibekali perangkat IoT seperti *Driver Safety Monitoring* (DSM) yang memberikan *driver behavior analysis* yang berperan sebagai pemantau perilaku pengemudi agar tidak melakukan pelanggaran selama perjalanan. Selanjutnya ada teknologi ADAS atau *Advance Driver Assitance System* dan *R-Watch* yang bertugas memberi peringatan awal jika terdapat penemuan yang berpotensi kecelakaan.

## HASIL PENELITIAN

Berdasarkan Tabel 1, sebanyak 100 responden menyatakan 84,2 % pernah menggunakan jasa layanan bus Trans Sidoarjo dan Bus Trans Jatim, sedangkan 15,8 % belum pernah menggunakannya. Hal ini mengindikasikan bahwa minat masyarakat Sidoarjo dan sekitarnya masih tinggi terhadap transportasi umum yang disediakan pemerintah.

Tabel 1. Jumlah responden berdasarkan banyaknya pengguna bus Trans Sidoarjo dan bus Trans Jatim

Variabel	N	Responden	%
Banyaknya pengguna	100		
– Pernah		85	84,2
– Belum pernah		15	15,8

Dari Tabel 2 diketahui sebanyak 76,2 % dari 100 responden menyatakan tarif yang ditentukan sudah sesuai dengan masyarakat Sidoarjo dan sekitarnya, dan sebesar 23,8 % menyatakan masih kurang sesuai. Masyarakat yang menyatakan kurang sesuai tersebut dikarenakan setelah turun dari bus, masyarakat harus mengeluarkan uang lebih untuk dapat tiba ke tempat tujuan dikarenakan masih ada beberapa halte yang lokasinya kurang strategis.

Berdasarkan hasil kuesioner menyatakan sebesar 67,3 % menyatakan bahwa fasilitas yang diberikan pada layanan tersebut sudah sesuai dengan tarif yang dikenakan, dan sisanya 32,7% menyatakan masih kurang dengan tarif yang dikenakan. Dalam pelayanan yang dimaksud disini ialah pada kenyamanan. Kenyamanan dalam halte menjadi perhatian. Seperti permasalahan kebocoran dan kenyamanan tempat duduk yang masih kurang.

Berdasarkan hasil kuesioner menyatakan sebesar 67,7% bahwa tarif yang diberikan pada layanan tersebut sudah puas dengan tarif yang dikenakan, dan sisanya 32,3% menyatakan masih kurang puas dengan tarif yang dipasang oleh lembaga pelayanan tersebut.

Dari data kuesioner, didapatkan hasil bahwa sebesar 60,4% menyatakan waktu kedatangan yang diberikan pada layanan tersebut sesuai dan 39,6% mengatakan kurang sesuai, yang berarti rasio ini masih menunjukkan bahwa kedatangan bus masih sesuai dengan jadwal yang diberikan sehingga masyarakat tidak perlu khawatir akan keterlambatan dari bus yang akan datang.

Tabel 2. Tingkat kesesuaian pelayanan bus terhadap masyarakat Sidoarjo

No	Variabel	Tingkat Kesesuaian				
		Sesuai		Tidak Sesuai		%
		N	%	N	%	
1	Tarif	77	76,2	23	23,8	100
2	Pelayanan	66	65,3	34	34,7	100
3	Fasilitas	68	67,3	32	32,7	100
4	Efektifitas waktu kedatangan	62	61,4	38	37,6	100

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan 76% masyarakat menggunakan layanan sebanyak 1-3 Kali dan 24% masyarakat menggunakan layanan lebih dari 3 kali, yang berarti rasio ini

masih menunjukkan bahwa masyarakat cenderung kurang tertarik menggunakan layanan bus trans.

Tabel 3. Minat masyarakat dalam menggunakan layanan bus Trans

Variabel	N	Responden	%
Penggunaan layanan dalam seminggu	100		
– 1-3 kali		76	75,2
– Lebih dari 3 kali		24	24,8

Berdasarkan hasil kuesioner tersebut menunjukkan 80,4% merespon positif yang berarti masyarakat setuju apabila pelayanan yang diberikan oleh Bus Trans Jatim lebih baik dari pada Bus Trans Sidoarjo dan 17,5% memberi tanggapan negatif, dan sisanya sebanyak 1% mengatakan mengatakan kurang tahu karena belum pernah menggunakan moda transportasi tersebut.

Masyarakat merespon sebanyak 83,7% mengatakan tepat waktu, untuk 14,4% respon masyarakat menyatakan tidak tepat waktu, dan 1% menanggapi dengan jawaban terkadang terjadi *delay*. Untuk itu mengenai waktu kedatangan Bus Trans Jatim mendapat respon positif dari masyarakat. Dapat dilihat bahwa dengan adanya Bus Trans Jatim menjadikan solusi untuk kendala yang dihadapi oleh masyarakat khususnya pengguna Bus Trans Sidoarjo.

Tabel 4. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Bus Trans Sidoarjo dan TransJatim

No	Variabel	N	Responden	%
1	Keunggulan pelayanan	100		
	– Bus TransSidoarjo		18	16,8
	– Bus Trans Jatim		82	81,2
2	Efektifitas waktu tunggu	100		
	– Bus Trans Sidoarjo		15	13,8
	– Bus Trans Jatim		85	84,2

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan pada penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Rasio responden secara keseluruhan menunjukkan bahwa jumlah responden yang pernah menggunakan Bus Trans Sidoarjo dan Bus Trans Jatim lebih banyak dibandingkan responden yang tidak/ataupun belum pernah menggunakan Bus Trans Sidoarjo dan Bus Trans Jatim.
2. Kesesuaian tarif terhadap masyarakat Sidoarjo dan sekitarnya masih dalam kategori sesuai, dimana hal ini menyatakan bahwa fasilitas serta pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tarif yang dikenakan. Walaupun terdapat sedikit ketidak sesuaian dalam pelayanannya, namun untuk menangani permasalahan tersebut perlu adanya perhatian khusus guna meningkatkan serta memaksimalkan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

3. Keefektifan antara waktu kedatangan bus satu dengan berikutnya juga masih sesuai dengan jadwal sehingga masyarakat tidak perlu khawatir akan keterlambatan bus yang akan datang. Namun, masih banyak masyarakat yang kurang tertarik untuk menggunakan layanan dari Bus Trans tersebut.
4. Dengan adanya pembaruan Bus Trans Sidoarjo menjadi Bus Trans Jatim terdapat peningkatan terhadap minat masyarakat untuk menggunakan layanan transportasi umum.
5. Adanya Bus Trans Jatim adalah sebagai solusi dari masalah-masalah serta kekurangan-kekurangan pada Bus Trans Sidoarjo tentunya dengan berbagai keunggulan baik dalam pelayanan maupun fasilitas yang disediakan bagi pengguna layanan tersebut yang akan datang. Namun, masih banyak masyarakat yang kurang tertarik untuk menggunakan layanan dari Bus Trans tersebut.
6. Dengan adanya pembaruan Bus Trans Sidoarjo menjadi Bus Trans Jatim terdapat peningkatan terhadap minat masyarakat untuk menggunakan layanan transportasi umum.
7. Adanya Bus Trans Jatim adalah sebagai solusi dari masalah-masalah serta kekurangan-kekurangan pada Bus Trans Sidoarjo tentunya dengan berbagai keunggulan baik dalam pelayanan maupun fasilitas yang disediakan bagi pengguna layanan tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, R. S. 2022. Bus Trans Sidoarjo Beroperasi Lagi Setelah Dua Tahun Berhenti Layani Masyarakat. Retrieved from <https://www.kompas.id/baca/nusantara/2022/01/18/bus-trans-sidoarjo-beroperasi-lagi-setelah-dua-tahun-berhenti-layani-masyarakat>. Diakses pada 18 Januari 2022.
- Dyanti, A. M. 2018. Minat Masyarakat Terhadap Moda Transportasi Trans Sidoarjo Ika Purnama Sari, Memi Nor Hayati (Statiska, Vol. 6, No. 2, November 2018). Analisis Deskriptif Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Siswa Untuk Melanjutkan Pendidikan Ke Tingkat Perguruan Tinggi
- Ita. 2022.. Peresmian Operasional Bus Trans Jatim Koridor I Gratis Sampai Akhir Bulan dengan Rute Surabaya Raya. Retrieved from <https://www.beritadaerah.co.id/2022/08/22/peresmian-operasional-bus-trans-jatim-koridor-i-gratis-sampai-akhir-bulan-dengan-rute-surabaya-raya>. Diakses pada 22 Agustus 2022.
- Sandha, L. M. H. dan Sari, K. A. K. 2017. Tingkat Pengetahuan dan Kategori Persepsi Masyarakat Terhadap Penyakit Tuberkulosis (TB) di Desa Kecicang Islam Kecamatan Bebande, Karangasem-Bali, 6(12), 131-139
- Utomo, D. 2022. Bus Trans Jatim Gunakan Teknologi IoT dan ADAS Canggih!. Retrieved from <https://sampaijauh.com/bus-trans-jatim-gunakan-teknologi-iot-dan-adas-19713>. Diakses pada 2 September 2022.