JME: *Journal of Multidiscipline & Equality*
Vol. 3 No. 2 July-December 2026

ANALISIS PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE: STUDI LITERATUR PADA PENYELENGGARAAN SUROBOYO BUS OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA

Sahiddna As Shidiq Putri Arganantо*
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Negeri Surabaya, Indonesia
E-mail Korespondensi*: 24040674287@mhs.unesa.ac.id

Fakhri Ramadhan Najmuddin Rahman
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Negeri Surabaya, Indonesia
E-mail: 24040674256@mhs.unesa.ac.id

Devi Artika Sari
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Negeri Surabaya, Indonesia
E-mail: 24040674260@mhs.unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis tata kelola Suroboyo Bus di Kota Surabaya dalam perspektif Good Governance, dengan fokus pada perencanaan, pengelolaan operasional, transparansi dan akuntabilitas, serta pembiayaan dan penilaian kinerja layanan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi literatur dan analisis isi terhadap data sekunder berupa Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 43 Tahun 2021, Nomor 22 Tahun 2023, dan Nomor 51 Tahun 2024, Keputusan Kepala Dinas Perhubungan tentang Standar Pelayanan Tahun 2024, Rencana Kerja Perubahan Dinas Perhubungan Tahun 2024, serta peraturan nasional terkait BLUD. Hasil kajian menunjukkan bahwa penyelenggaraan Suroboyo Bus telah didukung kerangka kelembagaan dan regulasi yang memuat Standar Pelayanan Minimal, pola pengelolaan keuangan BLUD, mekanisme tarif dan kontribusi sampah, skema pembelian layanan dan subsidi, kewajiban pelaporan dan audit keuangan, serta saluran pengaduan masyarakat. Meskipun demikian, kajian dokumen belum dapat membuktikan tingkat keberhasilan pelaksanaan prinsip Good Governance di lapangan, karena data realisasi anggaran, laporan keuangan, hasil audit, kinerja operasional, dan tindak lanjut keluhan masyarakat masih diperlukan. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan data primer dan data kinerja yang lebih rinci.

Kata Kunci: *Good Governance; Suroboyo Bus; Transportasi Publik; BLUD; Surabaya*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan transportasi publik yang terintegrasi, terjangkau, dan berkelanjutan adalah elemen penting dalam mendukung mobilitas di perkotaan sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Di Kota Surabaya, kebutuhan akan layanan angkutan umum massal yang andal terus meningkat seiring dengan pertumbuhan aktivitas masyarakat serta upaya pemerintah daerah dalam menekan tingkat kemacetan dan ketergantungan terhadap kendaraan pribadi. Untuk menjawab tantangan tersebut, Dinas Perhubungan Kota Surabaya mengoperasikan

berbagai moda angkutan perkotaan yang mencakup *Suroboyo Bus*, angkutan pengumpan (*Feeder Wira-Wiri*), serta *Bus Sekolah*. Penyelenggaraan layanan ini menuntut tata kelola perencanaan, penganggaran, dan operasional yang adaptif agar selaras dengan dinamika kebutuhan masyarakat serta kemampuan keuangan daerah.

Dalam tataran tata kelola kelembagaan dan keuangan, operasional angkutan umum perkotaan di Surabaya didukung oleh penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum (UPTD PTU) berdasarkan Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 43 Tahun 2021. Penerapan skema BLUD memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan anggaran serta pemanfaatan pendapatan layanan baik yang bersumber dari tarif tiket, pendapatan non-tiket, maupun inovasi kontribusi sampah sebagaimana diatur dalam Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 22 Tahun 2023 untuk menunjang operasional secara langsung. Di sisi lain, guna memastikan pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang meliputi aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan, Pemerintah Kota Surabaya juga memperkuat skema pembelian layanan (*Buy The Service*) dan pemberian subsidi angkutan perkotaan melalui Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 51 Tahun 2024.

Meskipun regulasi dan struktur kelembagaan sudah ditetapkan, keberlangsungan Suroboyo Bus tetap memerlukan manajemen yang baik agar pelaksanaannya dapat optimal dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dari sudut pandang Good Governance, penyelenggaraan transportasi umum harus memperhatikan prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan responsivitas. Prinsip-prinsip ini menjadi dasar untuk mengevaluasi bagaimana pemerintah daerah mengelola sumber daya, melaksanakan tanggung jawab kelembagaan, serta melakukan pengawasan dan penilaian terhadap layanan transportasi publik. Oleh karena itu, studi ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan Suroboyo Bus di Kota Surabaya dalam konteks Good Governance dengan mengkaji aspek perencanaan, manajemen operasional, serta penilaian kinerja berdasarkan dokumen dan regulasi yang relevan.

Good Governance telah lama menjadi kerangka untuk membahas kualitas penyelenggaraan pemerintahan (Weiss, 2000), dan dalam konteks Indonesia gagasan ini kerap dikaitkan dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (Maryam, 2016). Penyelenggaraan angkutan umum perkotaan merupakan bagian dari urusan pemerintahan daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sedangkan pelayanannya diatur lebih khusus dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dengan demikian, penilaian terhadap penyelenggaraan Suroboyo Bus relevan dilakukan melalui prinsip-prinsip Good Governance.

Kajian terdahulu tentang Suroboyo Bus telah menyentuh sejumlah aspek, antara lain pengelolaan dari sisi hukum (Fernando et al., 2020), kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna (Oktaviani & Hertati, 2019), digitalisasi layanan (Sari et al., 2024), sistem pengendalian manajemen dan penciptaan nilai publik (Celia & Andono, 2023), serta layanan bagi penyandang disabilitas (Sari & Harmawan, 2025). Kajian mengenai kebijakan pengelolaan transportasi publik di daerah lain,

seperti Purwokerto, juga telah dilakukan (Wijaya et al., 2018). Berdasarkan telaah awal atas rujukan tersebut, kajian yang menilai tata kelola Suroboyo Bus secara bersamaan dari sisi perencanaan, operasional, transparansi, akuntabilitas, dan pembiayaan melalui dokumen perencanaan dan regulasi daerah masih relatif terbatas, sehingga kajian ini berupaya mengisi celah tersebut.

Kajian ini difokuskan pada tiga hal, yaitu (1) tata kelola perencanaan dan pengelolaan operasional Suroboyo Bus, (2) transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraannya, serta (3) pembiayaan dan penilaian kinerja layanan dalam kerangka Standar Pelayanan Minimal. Hasil kajian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kekuatan kerangka regulasi dan kelembagaan yang ada, sekaligus mengidentifikasi data yang masih diperlukan untuk menilai kualitas pelaksanaannya di lapangan.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi literatur (*literature review*). Metode studi kepustakaan dipilih untuk mengkaji, menelaah, dan mensintesis berbagai sumber pustaka, dokumen perencanaan resmi, serta produk peraturan perundang-undangan yang relevan dengan penyelenggaraan, tata kelola, dan pembiayaan layanan transportasi umum perkotaan di Kota Surabaya.

Sumber data dalam penelitian ini seluruhnya berupa data sekunder yang dihimpun melalui penelusuran literatur kebijakan dan regulasi pemerintah daerah. Bahan kajian utama meliputi dokumen Rencana Kerja Perubahan Dinas Perhubungan Kota Surabaya Tahun 2024 sebagai rujukan evaluasi kinerja program dan penyesuaian anggaran, serta rangkaian regulasi teknis yang mendasari operasional layanan, yakni Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 43 Tahun 2021 tentang Pola Tata Kelola, Standar Pelayanan Minimal (SPM), dan Rencana Strategis Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum (BLUD UPTD PTU), Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 22 Tahun 2023 mengenai tarif dan kontribusi sampah dalam penggunaan layanan BLUD, serta Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 51 Tahun 2024 tentang peningkatan layanan angkutan perkotaan. Selain itu, kajian ini juga didukung oleh referensi akademik dan regulasi nasional terkait pelayanan publik, lalu lintas dan angkutan jalan, pemerintahan daerah, perencanaan pembangunan daerah, serta pengelolaan badan layanan umum daerah.

Proses analisis data dilakukan melalui teknik analisis isi (*content analysis*) dengan langkah-langkah meliputi pengumpulan bahan pustaka, klasifikasi muatan kebijakan, telaah komparatif antar-regulasi, serta sintesis temuan untuk menarik kesimpulan yang komprehensif. Analisis literatur difokuskan pada tiga dimensi utama, yaitu keterkaitan antara evaluasi kinerja dengan penyesuaian perencanaan anggaran perangkat daerah, fleksibilitas pengelolaan keuangan pada skema BLUD UPTD PTU, serta efektivitas mekanisme tarif, kontribusi sampah, dan subsidi angkutan umum dalam memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) transportasi publik di Kota Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tata Kelola Perencanaan dan Pengelolaan Operasional Suroboyo Bus

Pengelolaan yang baik tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga menjamin akuntabilitas dan transparansi (Siregar et al., 2026). Tata kelola Suroboyo Bus di Kota Surabaya membutuhkan rencana dan manajemen operasional yang efektif untuk menjamin akuntabilitas dan menjaga layanan transportasi umum berjalan dengan optimal. Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan, bertanggung jawab mengatur operasi transportasi umum termasuk melalui Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum (UPTD PTU) yang menerapkan pola manajemen keuangan dari Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Berdasarkan Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 43 Tahun 2021, manajemen UPTD PTU sudah memiliki kerangka kelembagaan yang mencakup pola tata kelola, standar layanan minimum, dan rencana strategis. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan transportasi umum di Surabaya didukung oleh regulasi kelembagaan sebagai dasar kegiatan operasional (Pemerintah Kota Surabaya, 2021).

Perencanaan merupakan tahap awal yang strategis dalam siklus pengelolaan karena menentukan kesesuaian antara kebutuhan nyata dengan tujuan dan prioritas pembangunan (Siregar et al., 2026). Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 43 Tahun 2021 menetapkan standar pelayanan yang harus dipenuhi dalam penyediaan angkutan umum. Standar ini mencakup aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Untuk aspek keselamatan, pengelolaan armada harus memperhatikan kelayakan jalan, perlengkapan keselamatan, emisi gas buang, serta perawatan kendaraan secara rutin. Sementara itu, kenyamanan mencakup tersedianya fasilitas kebersihan, tempat naik dan turun penumpang, serta fasilitas untuk perawatan dan perbaikan kendaraan. Ketentuan ini menunjukkan bahwa perencanaan operasional Suroboyo Bus tidak hanya berorientasi pada jumlah armada, tetapi juga mempertimbangkan standar keselamatan serta kualitas layanan kepada masyarakat (Pemerintah Kota Surabaya, 2021). Kewajiban pemenuhan standar pelayanan ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 yang mewajibkan perusahaan angkutan umum memenuhi standar pelayanan minimal.

Dukungan dalam pelaksanaan operasional juga terlihat dalam Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kota Surabaya Nomor 000.8.1/1039/436.7.12/2024 mengenai Standar Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Dalam dokumen ini, layanan Suroboyo Bus didukung dengan sarana berupa peralatan perbaikan kendaraan, sistem CCTV, perangkat komunikasi, teknologi informasi, serta infrastruktur seperti pool dan halte Suroboyo Bus. Dokumen yang sama juga menyebutkan tentang kompetensi pelaksana, pengawasan internal yang berkelanjutan, serta evaluasi kinerja guna meningkatkan kualitas layanan. Adanya ketentuan dan fasilitas ini menggambarkan upaya pemerintah dalam memastikan pengelolaan operasional berjalan lancar. Jika dilihat dari aspek efektivitas dan efisiensi dalam Good Governance, penyediaan sarana serta pengaturan operasional adalah salah satu aspek utama untuk memastikan sumber daya yang ada dapat mendukung pencapaian tujuan pelayanan publik. Namun, keberadaan fasilitas tersebut belum cukup untuk membuktikan bahwa seluruh kegiatan operasional dan

pemeliharaan telah berlangsung secara optimal, karena masih diperlukan data tentang kondisi serta tingkat pemanfaatan fasilitas tersebut (Dinas Perhubungan Kota Surabaya, 2024a).

2. Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Suroboyo Bus

Transparansi dan akuntabilitas merupakan dua prinsip penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Transparansi memungkinkan masyarakat memperoleh akses informasi, sedangkan akuntabilitas memastikan pemerintah bertanggung jawab atas kebijakan dan tindakan yang dilakukan (Utomo & Nawangsari, 2025). Dalam pengelolaan Suroboyo Bus, salah satu bentuk transparansi dapat terlihat melalui penetapan standar pelayanan yang menyampaikan informasi terkait syarat, langkah, biaya, produk layanan, dan cara menyampaikan keluhan. Berdasarkan keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kota Surabaya tahun 2024, masyarakat dapat melaporkan keluhan, memberikan saran, dan masukan mengenai layanan Suroboyo Bus melalui telepon call center, media sosial, dan aplikasi Wargaku. Informasi mengenai langkah-langkah dan saluran untuk mengajukan keluhan ini menunjukkan bahwa pemerintah telah menyediakan cara untuk akses informasi dan membuka kesempatan bagi masyarakat untuk memberikan penilaian atas pelayanan yang mereka terima (Dinas Perhubungan Kota Surabaya, 2024a). Penyediaan mekanisme pengaduan tersebut juga sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mewajibkan penyelenggara pelayanan publik mengelola pengaduan masyarakat, sedangkan pemanfaatan media sosial sebagai kanal informasi dipandang dapat mendukung transparansi dan akuntabilitas (Tri Haryadi, 2024).

Selain keterbukaan dalam pelayanan, dimensi akuntabilitas juga diatur dalam Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 43 Tahun 2021. Aturan ini menyatakan bahwa pengelolaan keuangan BLUD UPTD harus dilaksanakan dengan tertib, efisien, efektif, transparan, dan harus dapat dipertanggungjawabkan. Pengelola BLUD juga diwajibkan untuk menyusun laporan keuangan secara berkala, yang mencakup laporan triwulanan, semesteran, dan tahunan. Selain itu, laporan pertanggungjawaban keuangan harus melalui audit eksternal sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam aspek kinerja, pimpinan BLUD bertanggung jawab atas pencapaian kinerja operasional berdasarkan indikator yang telah ditetapkan dalam Rencana Bisnis dan Anggaran (RBA). Ketentuan ini menunjukkan bahwa operasional Suroboyo Bus telah memiliki sistem formal untuk memastikan bahwa pengelolaan sumber daya serta pelaksanaan kegiatan dapat dipertanggungjawabkan (Pemerintah Kota Surabaya, 2021).

Selanjutnya, pengaturan mengenai biaya dan kontribusi sampah dalam pemanfaatan layanan BLUD UPTD PTU juga merupakan bagian dari usaha untuk memberikan kepastian dalam penyelenggaraan layanan. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 22 Tahun 2023 mengatur biaya dan kontribusi sampah yang terkait dengan penggunaan layanan transportasi tersebut. Adanya peraturan ini memberikan dasar hukum bagi pelaksanaan mekanisme pembayaran layanan sehingga warga memiliki acuan mengenai ketentuan yang berlaku. Jika dilihat dari sisi transparansi, penetapan biaya melalui regulasi memberikan kepastian informasi tentang aspek pembiayaan layanan. Di sisi lain, prinsip akuntabilitas mengharuskan

agar pendapatan dari layanan tersebut dikelola dan dilaporkan sesuai dengan ketentuan pengelolaan keuangan BLUD. Dengan begitu, transparansi dan akuntabilitas tidak hanya berkaitan dengan informasi yang diberikan kepada pengguna, tetapi juga meliputi tanggung jawab pengelolaan keuangan dalam mendukung keberlangsungan layanan Suroboyo Bus (Pemerintah Kota Surabaya, 2023).

Meskipun begitu, keberadaan aturan dan sistem pelaporan belum secara jelas memperlihatkan seberapa tinggi transparansi dan akuntabilitas saat pelaksanaan di lapangan. Penilaian lebih lanjut masih memerlukan dokumen laporan keuangan dari BLUD UPTD PTU, laporan realisasi anggaran, hasil audit, serta laporan mengenai kinerja operasional. Dokumen-dokumen tersebut dibutuhkan untuk memahami sejauh mana pelaksanaan ketentuan tanggung jawab dan bagaimana pengelolaan informasi disampaikan kepada publik. Oleh karena itu, dengan merujuk pada dokumen yang ada, aspek transparansi dan akuntabilitas dapat dikenali melalui struktur kebijakan dan mekanisme resmi yang telah ditetapkan, sementara tingkat keberhasilan dalam pelaksanaannya belum bisa disimpulkan secara keseluruhan.

Berdasarkan beberapa hal tersebut, pelaksanaan Suroboyo Bus di Kota Surabaya telah memiliki dasar hukum yang mendukung penerapan prinsip keterbukaan dan tanggung jawab dalam bentuk penyediaan informasi layanan, sistem pengaduan publik, serta pengaturan akuntabilitas pengelolaan keuangan BLUD. Ini menggambarkan usaha pemerintah dalam menciptakan pengelolaan layanan transportasi umum yang transparan dan bisa dipertanggungjawabkan. Namun, pelaksanaan kedua prinsip ini masih memerlukan dukungan keterbukaan informasi mengenai penggunaan anggaran, laporan kinerja, serta tindak lanjut keluhan masyarakat. Oleh karena itu, transparansi dan akuntabilitas tidak hanya perlu diwujudkan dari sisi regulasi dan mekanisme resmi, tetapi juga harus tercermin dalam praktik pengelolaan dan penyelenggaraan layanan Suroboyo Bus.

3. Pembiayaan, Fleksibilitas BLUD, dan Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal

Dari sisi efisiensi dan efektivitas, pembiayaan menjadi aspek yang menentukan keberlanjutan layanan Suroboyo Bus. Penerapan PPK-BLUD pada UPTD PTU memberikan landasan bagi pengelolaan keuangan yang lebih adaptif dibandingkan satuan kerja perangkat daerah pada umumnya, karena pendapatan yang diperoleh dari layanan dapat dimanfaatkan secara langsung untuk menunjang kegiatan operasional (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2018; Pemerintah Kota Surabaya, 2021). Fleksibilitas tersebut sejalan dengan prinsip efisiensi, sebab pengelola dapat menyesuaikan pengeluaran dengan kebutuhan layanan. Di sisi lain, fleksibilitas ini menuntut disiplin pertanggungjawaban, yang dalam regulasi diwujudkan melalui kewajiban penyusunan laporan keuangan berkala, audit eksternal, serta penetapan indikator kinerja dalam Rencana Bisnis dan Anggaran (RBA). Studi tentang sistem pengendalian manajemen Suroboyo Bus menemukan bahwa perubahan status dari UPTD menjadi BLUD menjadi fondasi bagi penciptaan nilai publik (Celia & Andono, 2023), suatu perspektif yang berkembang dari kritik terhadap paradigma manajemen publik baru (O'Flynn, 2007).

Sumber pendapatan layanan terdiri atas tarif tiket, pendapatan non-tiket, dan kontribusi sampah yang diatur dalam Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 22 Tahun 2023 (Pemerintah Kota Surabaya, 2023). Mekanisme kontribusi sampah menunjukkan bahwa layanan Suroboyo Bus tidak semata-mata diposisikan sebagai layanan mobilitas, tetapi juga dihubungkan dengan upaya pengelolaan sampah perkotaan. Meskipun demikian, regulasi tersebut belum memperlihatkan seberapa besar kontribusi pendapatan layanan terhadap kebutuhan biaya operasional, sehingga tingkat kemandirian pembiayaan belum dapat dinilai hanya dari dokumen peraturan.

Pendapatan dari tarif umumnya tidak menutup seluruh biaya penyelenggaraan angkutan umum perkotaan yang harus tetap terjangkau bagi masyarakat. Karena itu, Pemerintah Kota Surabaya memperkuat skema pembelian layanan (*Buy The Service*) dan pemberian subsidi angkutan perkotaan melalui Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 51 Tahun 2024 guna memastikan Standar Pelayanan Minimal tetap terpenuhi (Pemerintah Kota Surabaya, 2024a). Kebijakan ini dapat dipahami sebagai pengakuan bahwa intervensi anggaran diperlukan untuk menjaga keterjangkauan, keteraturan, dan kesetaraan layanan. Keterkaitan antara instrumen pembiayaan, aspek Standar Pelayanan Minimal, dan prinsip Good Governance dirangkum pada Tabel 1.

Tabel 1. Instrumen Pembiayaan dan Pengaturan Layanan Suroboyo Bus dalam Kerangka Standar Pelayanan Minimal dan Good Governance

Instrumen	Dasar Regulasi	Aspek SPM yang Didukung	Prinsip Good Governance
PPK-BLUD UPTD PTU	Peraturan Wali Kota Surabaya No. 43 Tahun 2021; Permendagri No. 79 Tahun 2018	Keselamatan dan kenyamanan (pemeliharaan armada dan fasilitas)	Efisiensi, akuntabilitas
Tarif dan kontribusi sampah	Peraturan Wali Kota Surabaya No. 22 Tahun 2023	Keterjangkauan	Transparansi, akuntabilitas
Pembelian layanan (*Buy The Service*) dan subsidi	Peraturan Wali Kota Surabaya No. 51 Tahun 2024	Keterjangkauan, keteraturan, kesetaraan	Efektivitas, efisiensi
Standar pelayanan dan kanal pengaduan	Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kota Surabaya No. 000.8.1/1039/436.7.12/2024	Keamanan, kenyamanan	Responsivitas, transparansi

Sumber: diolah penulis dari peraturan dan dokumen yang dikaji (2026).

Tabel memperlihatkan bahwa setiap instrumen pembiayaan dan pengaturan layanan memiliki kaitan dengan sekurang-kurangnya satu aspek Standar Pelayanan Minimal dan satu prinsip Good Governance. Namun, keterkaitan tersebut baru terlihat pada tataran rancangan kebijakan. Penilaian mengenai kecukupan subsidi, efektivitas penggunaan anggaran, dan capaian Standar Pelayanan Minimal di lapangan masih memerlukan data realisasi anggaran, laporan keuangan BLUD, serta data capaian indikator pelayanan.

4. Evaluasi Kinerja dan Responsivitas Layanan

Aspek evaluasi kinerja berkaitan erat dengan siklus perencanaan dan penganggaran perangkat daerah. Dokumen Rencana Kerja Perubahan Dinas Perhubungan Kota Surabaya Tahun 2024 digunakan sebagai rujukan evaluasi kinerja program dan penyesuaian anggaran (Dinas Perhubungan Kota Surabaya, 2024b). Secara konseptual, keterkaitan ini menunjukkan bahwa perencanaan tidak berhenti pada penetapan program, tetapi dikoreksi berdasarkan capaian yang telah diperoleh dan perubahan kemampuan keuangan daerah. Perencanaan yang demikian mencerminkan prinsip efektivitas dan efisiensi karena sumber daya diarahkan kembali pada program yang paling dibutuhkan (Siregar et al., 2026).

Dari sisi hasil, Pemerintah Kota Surabaya (2024b) melaporkan bahwa jumlah penumpang Suroboyo Bus meningkat hingga tiga kali lipat dalam enam tahun. Peningkatan tersebut dapat dibaca sebagai indikasi bahwa layanan semakin dimanfaatkan masyarakat. Meskipun begitu, jumlah penumpang belum cukup untuk menilai kualitas tata kelola. Penilaian yang lebih lengkap memerlukan indikator lain, seperti tingkat keterisian armada, ketepatan waktu, waktu tunggu, kepuasan pengguna, dan biaya per penumpang, yang tidak dapat disimpulkan hanya dari dokumen regulasi. Kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna juga telah menjadi fokus kajian terdahulu tentang Suroboyo Bus (Oktaviani & Hertati, 2019).

Responsivitas layanan tampak pada tersedianya saluran pengaduan melalui telepon call center, media sosial, dan aplikasi Wargaku, serta adanya ketentuan pengawasan internal dan evaluasi kinerja dalam standar pelayanan (Dinas Perhubungan Kota Surabaya, 2024a). Di tingkat pemerintah kota, laporan keterangan pertanggungjawaban Wali Kota tahun 2024 menjadi salah satu instrumen akuntabilitas kinerja kepada DPRD dan masyarakat (Pemerintah Kota Surabaya, 2025). Namun, sebagaimana pada pembahasan sebelumnya, keberadaan saluran dan laporan tersebut belum menunjukkan seberapa cepat dan memadai keluhan masyarakat ditindaklanjuti. Data tentang jumlah keluhan, jenis keluhan, dan tindak lanjutnya diperlukan agar prinsip responsivitas dapat dinilai secara lebih tegas.

Aspek kesetaraan layanan juga memerlukan perhatian. Kajian tentang layanan Suroboyo Bus bagi penyandang disabilitas menunjukkan bahwa penerapan prinsip tata kelola yang inklusif masih perlu diperkuat (Sari & Harmawan, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa pemenuhan Standar Pelayanan Minimal tidak cukup dinilai dari ketersediaan aturan, tetapi juga dari sejauh mana layanan dapat dimanfaatkan oleh seluruh kelompok pengguna.

Secara keseluruhan, pembahasan pada keempat bagian di atas memperlihatkan pola yang konsisten. Kerangka regulasi dan kelembagaan penyelenggaraan Suroboyo Bus relatif lengkap, mulai dari pola tata kelola, standar pelayanan, mekanisme tarif, hingga skema pembelian layanan dan subsidi. Akan tetapi, bukti mengenai kualitas pelaksanaan masih terbatas pada informasi yang tersedia dalam dokumen yang dikaji, sehingga penilaian akhir terhadap penerapan Good Governance memerlukan data operasional dan keuangan yang lebih rinci.

KESIMPULAN

Berdasarkan kajian terhadap dokumen perencanaan dan regulasi yang relevan, penyelenggaraan Suroboyo Bus di Kota Surabaya telah ditopang oleh kerangka regulasi dan kelembagaan yang mendukung penerapan prinsip Good Governance. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 43 Tahun 2021 mengatur pola tata kelola, Standar Pelayanan Minimal, dan rencana strategis BLUD UPTD PTU. Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Tahun 2024 mengatur standar pelayanan, termasuk saluran pengaduan. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 22 Tahun 2023 menetapkan tarif dan kontribusi sampah, sedangkan Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 51 Tahun 2024 memperkuat skema pembelian layanan dan subsidi. Secara bersama-sama, pengaturan tersebut menunjukkan upaya pemerintah daerah mewujudkan transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan responsivitas dalam layanan transportasi umum.

Namun demikian, kajian berbasis dokumen ini belum dapat menyimpulkan tingkat keberhasilan pelaksanaan prinsip-prinsip tersebut di lapangan. Penilaian lebih lanjut memerlukan laporan keuangan BLUD UPTD PTU, laporan realisasi anggaran, hasil audit, data capaian kinerja operasional dan Standar Pelayanan Minimal, serta data tindak lanjut keluhan masyarakat. Keterbatasan penelitian ini terletak pada penggunaan data sekunder, sehingga temuan lebih menggambarkan rancangan kebijakan daripada praktik pelaksanaannya.

Berdasarkan temuan tersebut, Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan UPTD PTU disarankan meningkatkan keterbukaan informasi kepada publik, khususnya mengenai penggunaan anggaran, laporan kinerja, dan tindak lanjut pengaduan. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan data primer melalui wawancara, observasi, atau survei kepuasan pengguna, serta data kuantitatif mengenai kinerja operasional dan keuangan, agar penilaian terhadap tata kelola Suroboyo Bus menjadi lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Celia, E., & Andono, F. A. (2023). Sistem pengendalian manajemen berbasis nilai publik: Studi kasus pada Suroboyo Bus. *Akuntansi dan Teknologi Informasi, 16*(2), 188–201. https://doi.org/10.24123/jati.v16i2.5674

Dinas Perhubungan Kota Surabaya. (2024a). *Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kota Surabaya Nomor 000.8.1/1039/436.7.12/2024 tentang Standar Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Surabaya.*

Dinas Perhubungan Kota Surabaya. (2024b). *Rencana Kerja Perubahan Dinas Perhubungan Kota Surabaya Tahun 2024.*

Fernando, A. S., Irianto, H., Adelina, A., & Nugraha, X. (2020). Legal analysis on the management of Suroboyo Bus public transportation in Surabaya City. *Syariah: Jurnal Hukum dan Pemikiran, 20*(1), 71–88.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah.*

Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, 6*(1), 1–18.

O'Flynn, J. (2007). From new public management to public value: Paradigmatic change and managerial implications. *Australian Journal of Public Administration, 66*(3), 353–366.

Oktaviani, E., & Hertati, D. (2019). Kualitas pelayanan transportasi perkotaan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Surabaya (Studi kasus pada angkutan Suroboyo Bus). *Public Administration Journal of Research, 1*(1), 10–19.

Pemerintah Kota Surabaya. (2021). *Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 43 Tahun 2021 tentang Pola Tata Kelola, Standar Pelayanan Minimal dan Rencana Strategis Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya.*

Pemerintah Kota Surabaya. (2023). *Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 22 Tahun 2023 tentang Tarif dan Kontribusi Sampah dalam Penggunaan Layanan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya.*

Pemerintah Kota Surabaya. (2024a). *Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 51 Tahun 2024 tentang Peningkatan Layanan Angkutan Perkotaan.*

Pemerintah Kota Surabaya. (2024b, 19 Juni). *Suroboyo Bus makin diminati! Penumpang naik 3 kali lipat dalam 6 tahun.*

Pemerintah Kota Surabaya. (2025). *Laporan keterangan pertanggungjawaban Wali Kota Surabaya tahun 2024: Bab III C*.

Sari, E. Y., Hariyoko, Y., & Soesiantoro, A. (2024). Analisis pelayanan digitalisasi transportasi pada transportasi publik "Suroboyo Bus" Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 4*(2), 103–111.

Sari, R. B., & Harmawan, B. N. (2025). Human governance in public transportation services of Suroboyo Bus for persons with disabilities in Surabaya City. *Journal of Government and Politics (JGOP), 7*(2), 88–101.

Siregar, A., Nurlinda, & Surianti, M. (2026). Analisis Pengelolaan Barang Milik Daerah Pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara. *PERSEPTIF: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 4*(2), 87–102. https://doi.org/10.70716/perseptif.v4i2.476

Tri Haryadi, A. (2024). Peran media sosial dalam mendorong transparansi dan akuntabilitas administrasi publik. *Indonesian Research Journal on Education, 4*(4), 3342–3349.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Utomo, N. K., & Nawangsari, A. T. (2025). Transparansi dan akuntabilitas sektor publik: Pilar utama dalam *good governance*. *JAZ: Jurnal Akuntansi UniHAZ, 8*(2), 103–109.

Weiss, T. G. (2000). Governance, good governance and global governance: Conceptual and actual challenges. *Third World Quarterly, 21*(5), 795–814.

Wijaya, S. S., Setyoko, P. I., & Rosyadi, S. (2018). Kebijakan pengelolaan transportasi publik di Purwokerto. *Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah, 16*(1), 17–26.