



Analisis Kinerja Pelayanan Transportasi Umum Suroboyo Bus dan Trans Semanggi di Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Hanifa Putri Ambarini¹, Eva Hany Fanida^{2*}, Meirinawati³, Fitrotun Niswah⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Email: hanifa.22087@mhs.unesa.ac.id¹, evafanida@unesa.ac.id², meirinawati@unesa.ac.id³,
fitrotunniswah@unesa.ac.id⁴

*Penulis Korespondensi: evafanida@unesa.ac.id

Abstract. In Surabaya City, the City Government through the Transportation Agency developed the Suroboyo Bus and Trans Semanggi programs to address traffic congestion, limited public transportation, and the need for safe, comfortable, and environmentally friendly transportation. However, complaints are still found regarding limited facilities, irregular schedules, and suboptimal communication services, so that service performance evaluation is needed from the user's perspective. This study aims to analyze the performance of Suroboyo Bus and Trans Semanggi public transportation services at the Surabaya City Transportation Agency using five public service performance indicators according to Dwiyanto et al. (2021), namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The approach used is quantitative with the Importance Performance Analysis (IPA) method. The results of the study show an average expectation score (importance) of 4.18 and a reality score (performance) of 3.86 with an overall gap of -0.32, which means that the performance of Suroboyo Bus and Trans Semanggi services still does not meet public expectations. Through the IPA mapping, three attributes are in Quadrant I (high priority): the friendly and professional attitude of staff, the adequacy of on-board facilities, and the transparency of official information regarding schedules and service changes. A total of 13 attributes are in Quadrant II (maintained), 13 attributes in Quadrant III (low priority), and one attribute in Quadrant IV (excessive).

Keywords: Importance Performance Analysis; Public Service; Service Performance; Suroboyo Bus; Trans Semanggi.

Abstrak. Di Kota Surabaya, Pemerintah Kota melalui Dinas Perhubungan mengembangkan program Suroboyo Bus dan Trans Semanggi untuk menjawab persoalan kemacetan, keterbatasan angkutan umum, serta kebutuhan transportasi yang aman, nyaman, dan ramah lingkungan. Namun, masih ditemui keluhan terkait keterbatasan fasilitas, ketidakteraturan jadwal, serta komunikasi layanan yang belum optimal sehingga diperlukan evaluasi kinerja pelayanan dari perspektif pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja pelayanan transportasi umum Suroboyo Bus dan Trans Semanggi di Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan menggunakan lima indikator kinerja pelayanan publik menurut Dwiyanto et al. (2021), yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan rata-rata skor harapan (*importance*) sebesar 4,18 dan skor kenyataan (*performance*) sebesar 3,86 dengan *gap* keseluruhan sebesar -0,32, yang berarti kinerja pelayanan Suroboyo Bus dan Trans Semanggi masih belum memenuhi ekspektasi masyarakat. Melalui pemetaan IPA, tiga atribut berada pada Kuadran I (prioritas utama), yaitu sikap ramah dan profesional petugas, kelayakan fasilitas di dalam bus, serta keterbukaan informasi resmi mengenai jadwal dan perubahan layanan. Sebanyak 13 atribut berada pada Kuadran II (dipertahankan), 13 atribut pada Kuadran III (prioritas rendah), dan satu atribut pada Kuadran IV (berlebihan).

Kata kunci: Importance Performance Analysis; Kinerja Pelayanan; Pelayanan Publik; Suroboyo Bus; Trans Semanggi.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan hak dasar warga negara dan bagian penting dari pemajuan hak asasi manusia, sehingga negara wajib menyediakan layanan yang layak, bermutu, adil, dan mudah diakses tanpa diskriminasi (Zahir & Pramono, 2023). Di Indonesia, komitmen ini

diperkuat melalui regulasi seperti Ketetapan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan pelayanan publik sebagai bentuk tanggung jawab negara sekaligus instrumen penerapan prinsip *good governance* (Dewi & Suparno, 2022). Namun, meskipun landasan hukum telah kuat, laporan Ombudsman RI tahun 2024 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik, termasuk di sektor transportasi, masih menghadapi tantangan serius yang tercermin dari berbagai bentuk maladministrasi, seperti penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, dan tidak diberikannya pelayanan. Berbagai persoalan tersebut berkaitan dengan kinerja organisasi publik, mulai dari kapasitas aparatur hingga lemahnya implementasi prinsip tata kelola yang baik (Toreh, 2022).

Dalam konteks ini, sektor transportasi memiliki posisi strategis sebagai penggerak mobilitas, aktivitas ekonomi, dan pemerataan pembangunan sekaligus instrumen penting untuk mengurangi kemacetan, polusi, dan emisi (Maharani & Meirinawati, 2024). Namun di berbagai kota besar, termasuk Surabaya, masih banyak keluhan terkait kemacetan, ketidaktepatan jadwal, dan fasilitas transportasi umum yang kurang memadai (Nureka, 2024). Berdasarkan laporan BPS Jatim pada tahun 2024 dan *TomTom Traffic* pada tahun 2025, Surabaya sebagai kota metropolitan dengan pertumbuhan penduduk dan kendaraan bermotor yang tinggi menghadapi kemacetan yang serius, ketergantungan yang besar pada kendaraan pribadi, serta dampak lingkungan berupa polusi udara dan peningkatan risiko kecelakaan. Minimnya angkutan umum konvensional juga membuat masyarakat semakin bergantung pada transportasi *online* dan menyisakan wilayah yang tidak terjangkau, sehingga mobilitas warga menjadi terbatas (Widayanti et al., 2020).

Sebagai respons, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan mengembangkan layanan Suroboyo Bus, Trans Semanggi, dan *Feeder Wira-Wiri* sebagai upaya menyediakan transportasi publik yang layak, inklusif, dan berkelanjutan (Rochmawan et al., 2024). Suroboyo Bus mengusung inovasi pembayaran berbasis sampah plastik untuk mengurangi volume sampah sekaligus meningkatkan kesadaran lingkungan dan dilengkapi fasilitas seperti *CCTV*, kursi prioritas, dan layanan non-tunai (Nadhifah & Juliardi, 2022). Sementara itu, Trans Semanggi dikembangkan dengan skema *Buy The Service* (BTS) untuk memperluas jaringan transportasi massal ke kawasan strategis di Surabaya. Namun temuan penelitian dan wawancara lapangan menunjukkan masih adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan, antara lain terkait ketidakaturan jadwal, waktu tunggu yang lama, fasilitas halte yang kurang memadai, keterbatasan armada dan anggaran, implementasi SOP yang belum optimal, serta kelemahan komunikasi dan transparansi informasi layanan.

Penelitian terdahulu umumnya hanya berfokus pada satu moda transportasi saja, sehingga belum banyak kajian yang secara komprehensif menganalisis kinerja pelayanan Suroboyo Bus dan Trans Semanggi sekaligus dengan menggunakan kerangka kinerja pelayanan publik yang mencakup produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas menurut kerangka teori Dwiyanto et al. (2021). Di sisi lain, kesenjangan yang nyata antara harapan dan pengalaman pengguna menegaskan perlunya evaluasi yang sistematis berbasis perspektif pengguna dengan pendekatan kuantitatif yang mampu memetakan prioritas perbaikan. Dalam konteks tersebut, metode *Importance–Performance Analysis* (IPA) menjadi relevan karena dapat memetakan atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) ke dalam empat kuadran yakni *Concentrate Here*, *Keep up the Good Work*, *Low Priority*, dan *Possible Overkill* sehingga menghasilkan peta prioritas perbaikan yang praktis dan berbasis bukti.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja pelayanan transportasi umum Suroboyo Bus dan Trans Semanggi di Dinas Perhubungan Kota Surabaya berdasarkan indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas; mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kinerja yang dirasakan pengguna; serta memetakan atribut pelayanan ke dalam kuadran IPA untuk menentukan prioritas perbaikan. Hasil penelitian diharapkan menjadi masukan strategis bagi peningkatan kualitas, efektivitas, dan transparansi layanan transportasi publik di Kota Surabaya serta memperkaya kajian akademik mengenai evaluasi kinerja pelayanan publik perkotaan di Indonesia.

2. KAJIAN TEORITIS

Keberhasilan birokrasi karena kualitasnya menentukan tingkat kepuasan, kepercayaan, serta legitimasi masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Posisi pelayanan publik menjadi sangat vital mengingat masyarakat memerlukan berbagai layanan tersebut untuk menunjang beragam kepentingan dalam kehidupan sehari-hari.

Tujuan pelayanan publik dapat dipahami sebagai upaya untuk membangun kejelasan norma serta memastikan hubungan antara masyarakat dan penyelenggara layanan berlangsung secara tertib dan selaras dengan ketentuan hukum yang berlaku (Oktariyanda & Cendana, 2022). Dalam praktiknya, pelayanan publik tidak hanya menitikberatkan pada hasil akhir,

tetapi juga harus dilandaskan pada prinsip-prinsip dasar yang menjadi pedoman moral dan etika dalam pelaksanaannya.

Pelayanan publik merupakan salah satu komponen krusial dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berhubungan secara langsung dengan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Mutu pelayanan yang diberikan tidak hanya memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga menjadi salah satu indikator utama untuk menilai keberhasilan birokrasi dalam menjalankan fungsi-fungsinya.

Menurut Fauzi & Hidayat (2020) secara konseptual, kinerja atau performa kerja dipahami sebagai tingkat pencapaian hasil yang diraih seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Setiap kali seorang karyawan melaksanakan pekerjaan atau tugasnya, ia menggunakan seluruh pengetahuan, keterampilan, dan tenaga yang dimilikinya. Dengan demikian, performa kerja dapat dinilai berdasarkan kemampuan teknis (*skill*), pengetahuan, serta sikap (*attitude*) yang ditunjukkan dalam penyelesaian tugas.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara sistematis berdasarkan data angka yang konkret dan dapat diukur. Menurut Sugiyono (2018), penelitian kuantitatif berlandaskan paradigma *positivistic* dengan menggunakan data yang bersifat empiris dan diolah dengan teknik statistik untuk menguji permasalahan penelitian serta menarik kesimpulan. Sejalan dengan itu, Zulfikar et al. (2024) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif merupakan pendekatan ilmiah yang berfokus pada pengumpulan data berbentuk angka dengan tujuan mengukur variabel secara objektif, mengungkap hubungan sebab-akibat antarkomponen yang diteliti, serta menyusun generalisasi terhadap populasi yang lebih luas. Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner berbasis *Skala Likert* kepada masyarakat pengguna transportasi umum Suroboyo Bus dan Trans Semanggi di Kota Surabaya, baik yang sedang menunggu di halte/*shelter* maupun yang berada di dalam bus. Menurut Sugiyono dalam Halimah (2022), teknik pengumpulan data merupakan tahapan yang paling strategis dalam penelitian karena inti kegiatan penelitian adalah memperoleh data yang relevan dan dapat dipercaya. Oleh sebab itu, kuesioner disebarkan secara langsung (*on the spot*) maupun melalui *Google Form*. Setiap butir pernyataan dalam kuesioner disusun berdasarkan indikator kinerja pelayanan publik yang meliputi produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna moda transportasi umum Suroboyo Bus dan Trans Semanggi di Kota Surabaya. Berdasarkan data Dinas Perhubungan Kota Surabaya pada tahun 2024, jumlah penumpang Suroboyo Bus dan Trans Semanggi mencapai 1.990.257 orang per tahun atau sekitar 5.438 penumpang per hari. Dan teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan metode *Simple Random Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih tanpa memperhatikan perbedaan karakteristik atau pengelompokan dalam populasi (Amin et al., 2023).

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kelonggaran kesalahan (e) sebesar 10% karena ukuran populasi yang cukup besar sehingga diperlukan perhitungan khusus untuk memperoleh jumlah sampel yang representatif. Rumus Slovin yang digunakan adalah:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian (10%)

Berdasarkan populasi rerata harian 5.438 penumpang, diperoleh perhitungan:

$$n = \frac{5.438}{1 + 5.438 \cdot (0,1)^2} = 98,2 = 98 \text{ orang}$$

Dari hasil perhitungan tersebut, jumlah minimal responden yang diperlukan adalah 98 orang. Namun, untuk memperoleh data yang lebih representatif, peneliti menetapkan jumlah sampel sebanyak 151 responden.

Tahapan analisis data dalam penelitian ini mencakup beberapa langkah. Pertama, dilakukan pemeriksaan data untuk memastikan kesesuaian dengan batasan masalah, sehingga isian yang tidak lengkap atau tidak konsisten dikeluarkan dari analisis. Kedua, dilakukan uji validitas dengan teknik Korelasi *Pearson* atau Korelasi *Product Moment* (KPM) untuk menilai sejauh mana butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur objek yang seharusnya diukur. Ketiga, dilakukan uji reliabilitas dengan pendekatan *Cronbach's Alpha* untuk mengetahui konsistensi instrumen, sehingga butir pernyataan yang tidak konsisten dapat diidentifikasi dan menjadi dasar perbaikan kuesioner.

Setelah instrumen dinyatakan *valid* dan reliabel, data dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA digunakan untuk menganalisis

kesenjangan antara tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (kenyataan) atas indikator pelayanan Suroboyo Bus dan Trans Semanggi yang dikelola Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Tahap pertama dalam IPA adalah menghitung tingkat kesesuaian (Tki) dari masing-masing atribut berdasarkan skor kepentingan (Yi) dan skor kinerja (Xi). Tingkat kesesuaian ini menggambarkan sejauh mana kinerja pelayanan telah memenuhi harapan pengguna. Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan mengacu pada Permana (2024):

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

- a. Tki = tingkat kesesuaian
- b. Xi = skor penilaian kenyataan
- c. Yi = skor penilaian harapan

Tahap berikutnya adalah menghitung nilai rata-rata untuk setiap atribut pelayanan, baik untuk skor kinerja (performance) maupun skor kepentingan (importance), menggunakan rumus:

$$Xi = \frac{\sum Xi}{n} \qquad Yi = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

- a. Xi = Skor rata-rata tingkat Kenyataan (*Performance*)
- b. Yi = Skor rata-rata tingkat Harapan (*Importance*)
- c. n = Jumlah responden

Setelah diperoleh rata-rata harapan (Yi) dan kenyataan (Xi) tiap indikator, langkah selanjutnya adalah menyusun diagram kartesius IPA. Nilai rata-rata keseluruhan kinerja dan kepentingan dijadikan batas vertikal dan horizontal pada diagram. Titik potong sumbu X dan Y ditentukan dengan rumus Permana (2024):

$$Xi = \frac{\sum Xi}{k} \qquad Yi = \frac{\sum Yi}{k}$$

Keterangan :

- a. Xi = rata-rata skor tingkat kinerja produk seluruh faktor atau atribut
- b. Yi = rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna
- c. K = banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna

Keempat kuadran tersebut digambarkan dengan ilustrasi sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius.

Sumber: Permata et al. (2023).

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut yang harapannya sangat tinggi, tetapi kenyataannya masih rendah, sehingga menjadi fokus utama perbaikan karena *gap* harapan–kenyataan besar.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut dengan harapan tinggi dan kenyataan juga tinggi; perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan karena kesesuaian antara harapan dan kenyataan sudah baik.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut dengan harapan rendah dan kenyataan juga rendah; tetap diperhatikan, tetapi bukan prioritas utama karena selisih harapan–kenyataan tidak terlalu berdampak besar.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut dengan harapan rendah, tetapi kenyataannya tinggi, sehingga menunjukkan adanya upaya berlebih pada aspek yang tidak terlalu diharapkan pengguna.

Selain IPA, penelitian ini juga menggunakan *gap analysis* untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan Suroboyo Bus dan Trans Semanggi. Secara konseptual, nilai *gap* merupakan selisih antara tingkat kepuasan pengguna (persepsi/kinerja) dengan tingkat harapan mereka (ekspektasi) terhadap pelayanan yang diterima. Rumus *gap* yang digunakan adalah:

$$Qi(Gap) = Perf(i) - imp(i)$$

Keterangan:

- $Qi(Gap)$ = tingkat kesenjangan kinerja
- $Perf(i)$ = nilai kinerja yang dirasakan saat ini
- $Imp(i)$ = nilai kinerja yang diharapkan atau penting untuk dikembangkan

Nilai *gap positif* (+) diartikan bahwa pelayanan sudah memenuhi atau melampaui harapan pengguna, sedangkan nilai *gap negatif* (−) menunjukkan pelayanan belum sesuai harapan dan perlu ditingkatkan. Karena data berskala ordinal, hasil perhitungan *gap* digunakan sebagai indikasi awal kategori kinerja (baik atau buruk), yang kemudian dianalisis lebih lanjut melalui metode IPA dengan memetakan indikator pelayanan ke dalam empat kuadran

prioritas. Tahap akhir, peneliti menginterpretasikan nilai rata-rata, tingkat kesesuaian, posisi kuadran IPA, dan nilai *gap* setiap indikator dengan mengaitkannya pada kajian teori, untuk kemudian disusun rekomendasi strategis dan kesimpulan mengenai prioritas peningkatan kinerja layanan Suroboyo Bus dan Trans Semanggi di Kota Surabaya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan menggunakan program SPSS Statistics 18.0 dengan teknik *Pearson Correlation*. Suatu item pernyataan dinyatakan *valid* apabila nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai *r*-hitung $> r$ -tabel. Berdasarkan jumlah responden ($N = 151$) diperoleh $df = 149$ dengan *r*-tabel sebesar 0,1344 pada $\alpha = 0,05$ (Statistics LibreTexts, 2025), sehingga:

- Jika *r*-hitung $> 0,1344 \rightarrow$ item *valid*.
- Jika *r*-hitung $\leq 0,1344 \rightarrow$ item tidak *valid*.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas.

Atribut	N	Sig. (2-tailed)	r Hitung		r Tabel	Keterangan
			Harapan	Kenyataan		
P1	151	0,000	0,866	0,759	0,1344	<i>Valid</i>
P2	151	0,000	0,860	0,770	0,1344	<i>Valid</i>
P3	151	0,000	0,862	0,821	0,1344	<i>Valid</i>
P4	151	0,000	0,919	0,860	0,1344	<i>Valid</i>
P5	151	0,000	0,853	0,834	0,1344	<i>Valid</i>
P6	151	0,000	0,890	0,833	0,1344	<i>Valid</i>
KP1	151	0,000	0,847	0,798	0,1344	<i>Valid</i>
KP2	151	0,000	0,866	0,820	0,1344	<i>Valid</i>
KP3	151	0,000	0,927	0,801	0,1344	<i>Valid</i>
KP4	151	0,000	0,889	0,797	0,1344	<i>Valid</i>
KP5	151	0,000	0,869	0,727	0,1344	<i>Valid</i>
KP6	151	0,000	0,850	0,805	0,1344	<i>Valid</i>
RV1	151	0,000	0,897	0,846	0,1344	<i>Valid</i>
RV2	151	0,000	0,885	0,800	0,1344	<i>Valid</i>
RV3	151	0,000	0,898	0,845	0,1344	<i>Valid</i>
RV4	151	0,000	0,938	0,859	0,1344	<i>Valid</i>
RV5	151	0,000	0,915	0,896	0,1344	<i>Valid</i>
RV6	151	0,000	0,903	0,833	0,1344	<i>Valid</i>
RP1	151	0,000	0,903	0,897	0,1344	<i>Valid</i>

Atribut	N	Sig. (2-tailed)	r Hitung		r Tabel	Keterangan
			Harapan	Kenyataan		
RP2	151	0,000	0,916	0,881	0,1344	Valid
RP3	151	0,000	0,923	0,919	0,1344	Valid
RP4	151	0,000	0,943	0,906	0,1344	Valid
RP5	151	0,000	0,920	0,885	0,1344	Valid
RP6	151	0,000	0,899	0,822	0,1344	Valid
A1	151	0,000	0,862	0,814	0,1344	Valid
A2	151	0,000	0,918	0,825	0,1344	Valid
A3	151	0,000	0,897	0,851	0,1344	Valid
A4	151	0,000	0,936	0,890	0,1344	Valid
A5	151	0,000	0,938	0,880	0,1344	Valid
A6	151	0,000	0,927	0,874	0,1344	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS 18.0 (2025).

Berdasarkan hasil uji validitas aspek harapan dan kenyataan dengan teknik *Pearson Correlation*, seluruh item pernyataan dinyatakan *valid* karena setiap nilai r-hitung memiliki signifikansi $< 0,05$ dan lebih besar dari nilai r tabel = 0,1344 ($df = 149$; $\alpha = 0,05$).

Uji Reabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas.

Hasil Cronbach's Alpha		N of Items	Keterangan
Harapan	Kenyataan		
0,984	0,973	30	Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS 18.0 (2025).

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha* menggunakan SPSS 18.0, diperoleh nilai α sebesar 0,984 untuk aspek harapan dan 0,973 untuk aspek kenyataan dengan jumlah 30 item pernyataan. Karena kedua nilai tersebut $> 0,70$ (Hussey et al., 2025), seluruh item kuesioner dinyatakan reliabel, sehingga instrumen yang digunakan memiliki konsistensi internal yang sangat baik dan layak dipakai untuk mengukur persepsi pengguna layanan transportasi umum di Kota Surabaya.

Hasil Importance Performance Analysis

Berdasarkan Tabel 3, tingkat kesesuaian rata-rata antara harapan dan kenyataan sebesar 92,44%, sehingga termasuk dalam kategori kepuasan tinggi (80–100%) menurut klasifikasi Steer dalam Budiono (2020). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja pelayanan Suroboyo Bus dan Trans Semanggi sudah mendekati harapan pengguna. Namun, jika dilihat per atribut, tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada indikator responsibilitas dan akuntabilitas (misalnya RP2, RP5, A1) dengan nilai di atas 95%, sedangkan nilai terendah terdapat pada

atribut KP5 (kondisi fasilitas halte) dengan kesesuaian 84,10%, yang mengindikasikan bahwa fasilitas fisik halte masih belum optimal dan menjadi titik lemah layanan.

Sementara itu, hasil *Gap Analysis* pada Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh nilai *gap* bernilai *negatif*, yang berarti kinerja pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. *Gap* terbesar secara dimensi terdapat pada kualitas pelayanan dengan nilai -2,83, diikuti akuntabilitas (-2,13) dan responsivitas (-1,93), sedangkan *gap* terkecil terdapat pada responsibilitas (-0,80) yang menunjukkan tarif dan keadilan layanan sudah relatif baik. Nilai rata-rata harapan sebesar 4,18 dan rata-rata kenyataan 3,86 semakin menegaskan adanya kesenjangan yang perlu diperbaiki, terutama pada aspek kenyamanan fasilitas halte dan ketepatan waktu, agar kesesuaian antara harapan dan kenyataan dapat meningkat secara merata di seluruh atribut.

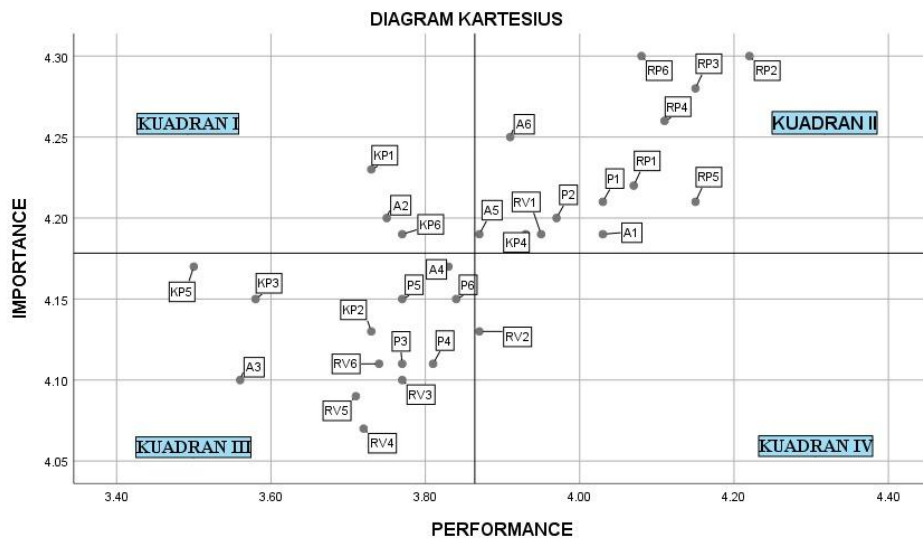
Tabel 3. Hasil Perhitungan Skor Tingkat Kesesuaian dan *Gap Analysis*.

No.	Indikator	Atribut	Harapan (Yi)	Kenyataan (Xi)	Gap	Tingkat Kesesuaian ($\frac{Xi}{Yi} \times 100\%$)
1.	Produktivitas	P1	4,21	4,03	-0,19	95,60%
2.		P2	4,20	3,97	-0,23	94,48%
3.		P3	4,11	3,77	-0,34	91,77%
4.		P4	4,11	3,81	-0,29	92,90%
5.		P5	4,15	3,77	-0,38	90,75%
6.		P6	4,15	3,84	-0,31	92,50%
7.	Kualitas Pelayanan	KP1	4,23	3,73	-0,50	88,11%
8.		KP2	4,13	3,73	-0,40	90,22%
9.		KP3	4,15	3,58	-0,58	86,12%
10.		KP4	4,19	3,93	-0,26	93,68%
11.		KP5	4,17	3,50	-0,66	84,10%
12.		KP6	4,19	3,77	-0,42	90,05%
13.	Responsivitas	RV1	4,19	3,95	-0,25	94,15%
14.		RV2	4,13	3,87	-0,26	93,59%
15.		RV3	4,10	3,77	-0,33	91,92%
16.		RV4	4,07	3,72	-0,35	91,37%
17.		RV5	4,09	3,71	-0,38	90,76%
18.		RV6	4,11	3,74	-0,36	91,13%
19.	Responsibilitas	RP1	4,22	4,07	-0,15	96,55%
20.		RP2	4,30	4,22	-0,08	98,15%
21.		RP3	4,28	4,15	-0,14	96,75%
22.		RP4	4,26	4,11	-0,15	96,43%

No.	Indikator	Atribut	Harapan (Yi)	Kenyataan (Xi)	Gap	Tingkat Kesesuaian ($\frac{Xi}{Yi}$ x 100%)
23.	Akuntabilitas	RP5	4,21	4,15	-0,06	98,58%
24.		RP6	4,30	4,08	-0,23	94,77%
25.		A1	4,19	4,03	-0,16	96,21%
26.		A2	4,20	3,75	-0,45	89,27%
27.		A3	4,10	3,56	-0,54	86,91%
28.		A4	4,17	3,83	-0,34	91,89%
29.		A5	4,19	3,87	-0,31	92,56%
30.		A6	4,25	3,91	-0,34	92,04%
Rata-rata			4,18	3,86		92,44%

Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2019 (2025).

Nilai kinerja (X) dengan batas 3,86 dan tingkat harapan (Y) dengan batas 4,18 merupakan hasil pemetaan ke dalam Diagram Kartesius. Nilai tersebut membentuk matriks dengan empat kuadran (Kuadran I, II, III, dan IV) yang menggambarkan posisi masing-masing atribut kinerja pelayanan Suroboyo Bus dan Trans Semanggi.



Gambar 2. Hasil Diagram Kartesius.

Sumber: Data diolah dengan SPSS 18.0 (2025).

Berdasarkan hasil pemetaan ke dalam Diagram Kartesius, atribut yang harus menjadi perhatian utama Dinas Perhubungan Kota Surabaya adalah atribut-atribut yang berada pada Kuadran I dan beberapa atribut krusial di Kuadran III. Kuadran I diisi oleh sikap ramah dan profesional petugas (KP1), kondisi fasilitas di dalam bus (KP6), serta penyampaian informasi resmi terkait jadwal dan rute (A2) yang semuanya memiliki tingkat kepentingan tinggi, tetapi kinerjanya masih di bawah harapan, tercermin dari nilai *gap* yang relatif besar (misalnya *gap*

KP1 = -0,50 dan A2 = -0,45). Di Kuadran III, kelemahan terbesar tampak pada kualitas fasilitas halte (KP5, *gap* -0,66), ketepatan jadwal keberangkatan bus (KP3, *gap* -0,58), dan penjelasan saat terjadi keterlambatan (A3, *gap* -0,54), yang menunjukkan bahwa aspek “*hard service*” seperti fasilitas fisik dan ketepatan waktu masih tertinggal dibanding ekspektasi pengguna.

Sebaliknya, atribut-atribut pada Kuadran II seperti transparansi tarif, keadilan layanan (RP1–RP5), tanggung jawab petugas (A1), serta pengetahuan dan kejelasan informasi operasional (P1, P2, KP4, RV1) sudah dinilai baik dan perlu dipertahankan karena kinerjanya mendekati harapan pengguna. Atribut pada Kuadran IV (RV2: bantuan proaktif kepada kelompok rentan) menunjukkan kinerja yang sangat baik meskipun tingkat kepentingannya relatif rendah, sehingga dapat dipertahankan tanpa menjadi fokus utama peningkatan. Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa perbaikan prioritas perlu diarahkan pada peningkatan kualitas interaksi langsung petugas, fasilitas halte dan bus, serta keandalan jadwal, agar kesesuaian antara harapan dan kenyataan layanan Suroboyo Bus dan Trans Semanggi semakin optimal.

Pembahasan

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Suroboyo Bus dan Trans Semanggi berada pada kategori cukup baik, namun masih terdapat kesenjangan antara kondisi pelayanan yang dirasakan pengguna dengan standar yang diharapkan. Kesenjangan terbesar muncul pada indikator kualitas pelayanan dan akuntabilitas, sedangkan indikator responsibilitas justru menjadi salah satu kekuatan karena aspek tarif dan perlakuan layanan dinilai relatif adil oleh pengguna. Jika dibandingkan dengan gambaran ideal pelayanan transportasi publik di Kota Surabaya yang menuntut keamanan, keselamatan, ketepatan waktu, kenyamanan, keterjangkauan, pemerataan, keberlanjutan lingkungan, serta tata kelola yang produktif, responsif, bertanggung jawab, dan akuntabel, Suroboyo Bus dan Trans Semanggi baru memenuhi sebagian standar tersebut. Hal ini sejalan dengan kerangka kinerja pelayanan publik menurut (Dwiyanto et al., 2021) yang menekankan lima indikator utama: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, yang dalam penelitian ini dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Produktivitas

Produktivitas mencerminkan kemampuan organisasi memanfaatkan sumber daya (tenaga kerja, waktu, fasilitas) untuk memberikan pelayanan optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas Suroboyo Bus dan Trans Semanggi sudah cukup baik, tetapi

belum sepenuhnya sesuai harapan. Masih dijumpai hambatan seperti proses naik–turun penumpang yang kurang lancar, penerapan prosedur yang belum konsisten, dan penanganan masalah di lapangan yang masih perlu ditingkatkan. Petugas sebenarnya cukup memahami rute dan jadwal serta mampu menjelaskan aturan dasar, namun pada jam sibuk keterbatasan ruang dan fasilitas membuat arus penumpang kurang tertata, sehingga produktivitas layanan belum terasa maksimal. Kondisi ini sejalan dengan Pamungkas & Jakfar (2022) yang menyebutkan bahwa pelayanan sering terhambat keterbatasan sarana dan penataan yang belum optimal, serta Pramantya (2025) yang menegaskan perlunya perbaikan fasilitas, kecepatan pelayanan, dan pengelolaan pengaduan. Karena itu, peningkatan produktivitas perlu bergeser dari sekadar kepatuhan prosedural menuju perbaikan alur pelayanan di halte dan di dalam bus melalui pengaturan antrean, koordinasi petugas, dan pemanfaatan teknologi.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan indikator yang paling dirasakan langsung oleh pengguna karena terkait kenyamanan, ketepatan waktu, dan kondisi fasilitas (Dwiyanto et al., 2021). Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator ini memiliki kesenjangan terbesar antara harapan dan kenyataan, sehingga menjadi sumber utama ketidakpuasan. Keterbatasan fasilitas, jadwal yang belum sepenuhnya teratur, serta kondisi halte dan sarana yang kurang terawat memperlihatkan bahwa perbaikan yang ada belum mampu mengejar ekspektasi pengguna yang menginginkan kenyamanan yang konsisten di semua rute dan waktu operasi. Temuan ini sejalan dengan Meirinawati et al. (2022) yang menekankan pentingnya keramahan petugas dan kemudahan akses, serta Sugiarto et al. (2021) dan Saleem et al. (2023) yang menunjukkan bahwa ketepatan jadwal, fasilitas halte, kenyamanan kendaraan, dan waktu tempuh sangat menentukan kepuasan. Dalam konteks Suroboyo Bus dan Trans Semanggi, penambahan armada saja tidak cukup; dibutuhkan standarisasi sikap dan komunikasi petugas, penataan halte yang lebih nyaman dan aman, serta peningkatan kebersihan dan kejelasan informasi di dalam bus, sehingga kualitas pelayanan tercermin dari sistem, fasilitas, dan interaksi petugas dan pengguna secara terpadu.

Responsivitas

Responsivitas menggambarkan kemampuan organisasi menangkap dan merespons kebutuhan serta keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Dalam penelitian ini, indikator responsivitas berada pada kategori menengah. Pengguna merasakan adanya kesediaan petugas untuk membantu, namun kecepatan respon terhadap keluhan maupun gangguan operasional belum konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa secara sosial, petugas sudah cukup kooperatif, tetapi secara kelembagaan mekanisme pengelolaan pengaduan dan penyampaian informasi

real-time masih kurang optimal. Keluhan terkait keterlambatan, perubahan jadwal, atau gangguan rute cenderung ditangani secara reaktif. Pola ini sejalan dengan Pramantya (2025) dan Permana (2024) yang menemukan bahwa kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, dan pengelolaan pengaduan tetap menjadi prioritas meski tingkat kepuasan sudah baik. Fanida & Dewantari (2024) juga menunjukkan bahwa teknologi tidak otomatis meningkatkan responsivitas bila SDM dan desain sistem belum siap. Karena itu, peningkatan responsivitas Suroboyo Bus dan Trans Semanggi perlu dilakukan melalui penyediaan kanal pengaduan yang sederhana, standar waktu respon yang jelas, integrasi data keluhan dalam pengambilan keputusan, serta komunikasi yang lebih proaktif kepada pengguna ketika terjadi perubahan layanan.

Responsibilitas

Responsibilitas berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan yang sesuai prosedur, kebijakan, dan ketentuan yang berlaku, termasuk kejelasan tarif dan keadilan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator ini memiliki kesenjangan paling kecil dibanding indikator lain. Pengguna menilai struktur tarif jelas, bukti pembayaran diberikan dengan benar, dan layanan cenderung tidak diskriminatif. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip keadilan dan kepatuhan terhadap ketentuan formal telah relatif berhasil diterapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya, sejalan dengan amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Temuan ini konsisten dengan Fauziah et al. (2024) yang menekankan pentingnya kejelasan biaya dan prosedur dalam menjaga kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, responsibilitas menjadi modal tata kelola yang penting, terutama dalam menjaga legitimasi layanan transportasi publik. Tantangan ke depan adalah mempertahankan konsistensi ini sekaligus memastikan kelompok rentan (penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, dan anak-anak) benar-benar mendapatkan akses yang setara melalui desain fasilitas inklusif dan pengawasan lapangan yang memadai.

Akuntabilitas

Akuntabilitas merujuk pada kemampuan organisasi mempertanggungjawabkan kebijakan, prosedur, dan hasil kinerja kepada publik secara transparan dan dapat diawasi (Dwiyanto et al., 2021). Indikator ini mencakup kejelasan informasi, jaminan keselamatan, dan kejelasan pihak yang bertanggung jawab saat terjadi gangguan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas masih memiliki kesenjangan yang cukup besar. Pengguna mengeluhkan kurangnya transparansi informasi *real-time* mengenai jadwal dan perubahan layanan, serta penjelasan yang belum selalu jelas ketika terjadi keterlambatan atau gangguan operasional. Akibatnya, pengguna mengalami kesulitan merencanakan perjalanan dan

kepercayaan terhadap keandalan sistem menurun. Temuan ini sejalan dengan Fanida & Dewantari (2024) yang menunjukkan bahwa inovasi teknologi belum tentu efektif tanpa kesiapan SDM dan sosialisasi yang memadai, serta Aghajanzadeh et al. (2022) yang menegaskan pentingnya aspek keselamatan dan pengelolaan kepadatan dalam membentuk persepsi akuntabilitas pada layanan metro. Penguatan akuntabilitas Suroboyo Bus dan Trans Semanggi karenanya perlu dilakukan melalui perbaikan sistem informasi layanan (jadwal, rute, perubahan) yang mudah diakses di halte, di dalam bus, dan melalui kanal *digital*, serta penetapan standar komunikasi dan prosedur penanganan gangguan yang transparan dan mudah dipahami pengguna.

Importance Performance Analysis

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk memetakan 30 atribut pelayanan berdasarkan tingkat harapan dan kenyataan pengguna, sehingga dapat diidentifikasi atribut yang harus dipertahankan dan atribut yang perlu menjadi prioritas perbaikan. Hasil pemetaan menunjukkan bahwa atribut yang berkaitan dengan pengetahuan petugas, keadilan tarif, dan aspek keselamatan umumnya berada pada kategori harapan tinggi dan kinerja tinggi, sehingga perlu dipertahankan. Sebaliknya, atribut yang berkaitan dengan kualitas interaksi (keramahan dan profesionalisme petugas), kenyamanan fasilitas, serta kejelasan informasi jadwal dan perubahan layanan berada pada kategori harapan tinggi namun kinerja relatif rendah, sehingga menjadi prioritas utama perbaikan. Pola ini sejalan dengan berbagai penelitian yang menggunakan IPA dalam konteks pelayanan publik dan transportasi, seperti Pramantya (2025), Permana (2024), Sugiarto et al. (2021), Saleem et al. (2023), dan Aghajanzadeh et al. (2022) yang sama-sama menemukan bahwa ketepatan waktu, fasilitas, kebersihan, dan pengelolaan keluhan kerap muncul sebagai area prioritas perbaikan. Dengan demikian, IPA terbukti efektif sebagai alat evaluasi kinerja layanan, dan hasil pemetaannya dapat digunakan Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk merancang strategi peningkatan pelayanan yang lebih terarah bagi Suroboyo Bus dan Trans Semanggi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), kinerja pelayanan Suroboyo Bus dan Trans Semanggi masih berada di bawah harapan pengguna, yang ditunjukkan oleh rata-rata skor harapan sebesar 4,18 dan rata-rata skor kenyataan sebesar 3,86 sehingga terdapat *gap* keseluruhan sebesar $-0,32$. Temuan ini menegaskan bahwa tujuan penelitian untuk menilai kinerja pelayanan dan menentukan prioritas perbaikan telah tercapai, dengan kesimpulan bahwa perbaikan paling mendesak perlu diarahkan pada atribut yang dinilai

sangat penting namun kinerjanya relatif lebih rendah, terutama profesionalisme dan keramahan petugas, kelayakan fasilitas di dalam bus, serta kejelasan dan keterbukaan informasi resmi mengenai jadwal, rute, dan perubahan layanan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Suroboyo Bus dan Trans Semanggi sudah berada pada arah yang tepat menuju pelayanan transportasi umum yang produktif, berkualitas, responsif, bertanggung jawab, dan akuntabel, meskipun masih terdapat ketidakseimbangan antarindikator. Indikator responsibilitas dan beberapa aspek keamanan telah menunjukkan kinerja yang baik, sedangkan indikator kualitas layanan dan akuntabilitas masih memerlukan perhatian serius. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan Suroboyo Bus dan Trans Semanggi sudah baik, tetapi belum maksimal. Oleh karena itu, disarankan bagi Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk meningkatkan ketepatan waktu dan keandalan layanan melalui penambahan armada secara bertahap, pengelolaan *headway* berbasis data, serta optimalisasi jadwal operasional. Bagi pemerintah daerah, diperlukan komitmen anggaran dan kebijakan yang berkelanjutan untuk mendukung pengembangan transportasi publik sebagai solusi jangka panjang dalam mengurangi kemacetan, polusi udara, serta ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi.

DAFTAR REFERENSI

- Aghajanzadeh, M., Aghabayk, K., Esmailpour, J., & De Gruyter, C. (2022). Importance–performance analysis (IPA) of metro service attributes during the COVID-19 pandemic. *Case Studies on Transport Policy*, 10(3), 1661–1672. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2022.06.005>
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. *Jurnal Pilar: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1).
- Budiono, F. L. (2020). Persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan data pada smartphone di Jakarta. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 11(2). <https://doi.org/10.17933/bpostel.2013.110201>
- Dewi, R. C., & Suparno. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Dwiyanto, A., Partini, Ratminto, Wicaksono, B., Tamtiari, W., Kusumasari, B., & Nuh, M. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia* (1st ed.). UGM Press.
- Fanida, E. H., & Dewantari, D. (2024). Penerapan platform Sistem Unggah Hitung Data Kinerja (SUHITA) untuk menunjang kinerja pemerintah berbasis teknologi inovasi di Kabupaten Mojokerto. *Publika*, 12(2), 607–618. <https://doi.org/10.26740/publika.v12n2.p607-618>
- Fauzi, A., & Hidayat, R. (2020). *Manajemen kinerja*. Airlangga University Press.
- Fauziah, G. N., Maruapey, M. H., & Aprilliyan, N. V. (2024). Quality of public service performance using the balanced scorecard method in the population and civil

- registration office of Cianjur District. *International Journal of Applied Research and Sustainable Sciences*, 2(7), 561–574. <https://doi.org/10.59890/ijarss.v2i7.2190>
- Halimah, N. S. (2022). *Analisis penggunaan sistem informasi akuntansi dalam menyusun laporan keuangan pada usaha mikro, kecil, dan menengah di Jahe Merah Hasanah* [Skripsi/tesis tidak dipublikasikan].
- Hussey, I., Alsalti, T., Bosco, F., Elson, M., & Arslan, R. (2025). An aberrant abundance of Cronbach's alpha values at .70. *Advances in Methods and Practices in Psychological Science*, 8(1). <https://doi.org/10.1177/25152459241287123>
- Maharani, M., & Meirinawati. (2024). Strategi peningkatan pelayanan publik Dinas Perhubungan Kota Surabaya pada program transportasi umum Suroboyo Bus. *Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, dan Humaniora*, 2(10). <http://jurnal.kolibi.org/index.php/kultura>
- Meirinawati, Pradana, G., & Tauran. (2022). Importance–performance analysis (IPA) on the service quality of Suroboyo Trans Semanggi Bus in Indonesia. *SHS Web of Conferences*. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202214903015>
- Nadhifah, N. V., & Juliardi, N. R. (2022). Efektivitas program Suroboyo Bus untuk mengurangi sampah plastik pada trayek Timur (MERR) Kota Surabaya. *EnviroSan*, 5(2).
- Nureka, S. (2024, November 26). *Applied data analyst & visualization for digital journalism*. Good Stats.
- Oktariyanda, T. A., & Cendana, G. A. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 10(4), 1089–1100. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100>
- Pamungkas, T. K., & Jakfar, M. H. A. (2022). Efektivitas kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik. *Paradigma Madani*, 9(1). <https://doi.org/10.56013/jpm.v9i1.1493>
- Permana, A. B. F. (2024). Kajian tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan moda kereta api: Studi kasus pada Kereta Api Serayu. *Jurnal Global Ilmiah*, 2(3). <https://doi.org/10.55324/jgi.v2i3.155>
- Pramantya, Q. B. (2025). Evaluasi kepuasan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Banyuwangi menggunakan metode importance performance analysis (IPA). *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Seri III*, 1.
- Rochmawan, R. A., Widodo, D., & Radjikan. (2024). Evaluasi kebijakan angkutan Wirawiri Suroboyo sebagai upaya percepatan perkembangan angkutan umum berbasis teknologi di Kota Surabaya, Jawa Timur. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(3).
- Saleem, M. A., Afzal, H., Ahmad, F., Ismail, H., & Nguyen, N. (2023). An exploration and importance–performance analysis of bus rapid transit systems' service quality attributes: Evidence from an emerging economy. *Transport Policy*, 141, 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2023.07.010>
- Statistics LibreTexts. (2025). Critical values for Pearson's r. In *Statistical applications in psychological sciences with multimedia*.
- Sugiarto, S., Fahlevi, H., Achmad, A., Fajri, L., & Miwa, T. (2021). The relative importance of bus system's perceived service quality (PSQ) attributes among public and private

mode users in Indonesia. *Journal of Applied Engineering Science*, 19(3), 600–609.
<https://doi.org/10.5937/jaes0-27957>

Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Toreh, A. F. (2022). Reformasi birokrasi dan moderasi beragama. *Journal of Management, Administration, Education, and Religious Affairs*.

Widayanti, A., Soeparno, & Karunia, B. (2020). Permasalahan dan pengembangan angkutan umum di Kota Surabaya. *Jurnal Transportasi*, 14(1).

Zahir, Y. F., & Pramono, S. (2023). Analisis pelayanan administrasi kependudukan (studi analisis di Kelurahan Ampel Kecamatan Semampir Kota Surabaya). *Soetomo: Magister Ilmu Administrasi*.

Zulfikar, R., Sari, F. P., & Fatmayati, A. (2024). *Metode penelitian kuantitatif (Teori, metode, dan praktik)*. Widina Media Utama.