

ABSTRAK

M. Jawahirul Mubarroq, 2023 Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Surabaya Bus Sebagai Moda Transportasi Publik (Studi Kasus: Rute Trayek Purabaya – Tanjung Perak), Skripsi Tugas Akhir, Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, Dosen Pembimbing : Siti Nuurlaily Rukmana, ST., MT.

Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Surabaya Bus Sebagai Moda Transportasi Publik sangat perlu diperhatikan sebagai tolak ukur tingkat keefektivitasan Surabaya Bus sebagai transportasi publik di Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan yang pertama untuk menganalisis tingkat keefektivitasan Surabaya Bus, kedua untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap efektivitas Surabaya Bus Sebagai Moda Trnasportasi Publik sehingga dari hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi guna memperbaiki kekurangan dari pelayanan dan fasilitas Surabaya Bus. Variabel yang digunakan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan No 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan meliputi kemudahan, kapasitas operasi, frekuensi, waktu tempuh, dan kecepatan operasi. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, dan observasi. Analisis tingkat keefektivitasan menggunakan analisis persentase dan analisis persepsi masyarakat menggunakan *Servqual Fuzzy* yaitu suatu himpunan yang membandingkan antara nilai efektif dan harapan sehingga muncul nilai gap yang dapat dihitung menggunakan rumus *defuzifikasi*, apabila semakin tinggi nilai gap maka peran Surabaya Bus sebagai transportasi publik dinyatakan memuaskan dan efektif pada pelayanan terhadap masyarakat. Hasil penelitian ini yang pertama menunjukkan bahwa tingkat keefektivitasan Surabaya Bus sebesar 88,3% yang termasuk kategori sangat efektif, dan yang kedua analisis persepsi masyarakat terhadap efektivitas Surabaya Bus menunjukkan bahwa terdapat 3 indikator keefektivitasan yang dinilai belum efektif yakni indikator daya tampung halte, waktu tunggu dan ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan.

Kata Kunci : *Efektivitas, Surabaya Bus, Servqual fuzzy, Transportasi*

ABSTRAC

M. Jawahirul Mubarroq, 2023 Public Perception of the Effectiveness of Surabaya Buses as a Mode of Public Transportation (Case Study: Purabaya - Tanjung Perak Route), Final Thesis, Regional and Urban Planning Study Program, Faculty of Engineering, PGRI Adi Buana University Surabaya, Supervisor: Siti Nuurlaily Rukmana, ST., MT.

Public perception of the effectiveness of the Surabaya bus as a mode of public transportation really needs to be considered as a benchmark for the level of effectiveness of the Surabaya bus as public transportation in the city of Surabaya. This research aims firstly to analyze the level of effectiveness of the Surabaya Bus, secondly to determine the public's perception of the effectiveness of the Surabaya Bus as a Public Transportation Mode so that the results of this research can be used as evaluation material to improve the shortcomings of the Surabaya Bus services and facilities. The variables used refer to Minister of Transportation Regulation No. 27 of 2015 concerning Minimum Service Standards for Road-Based Mass Transport including convenience, operating capacity, frequency, travel time and operating speed. Data collection methods use questionnaires, interviews and observations. Analysis of the level of effectiveness uses percentage analysis and analysis of public perception uses Servqual Fuzzy, which is a set that compares effective and expected values so that a gap value appears which can be calculated using the defuzification formula. If the gap value is higher, the role of Surabaya Bus as public transportation is declared satisfactory and effective. on service to society. The first results of this research show that the effectiveness level of the Surabaya Bus is 88.3% which is included in the very effective category, and secondly, an analysis of public perceptions of the effectiveness of the Surabaya Bus shows that there are 3 effectiveness indicators which are considered not yet effective, namely the bus stop capacity indicator, waiting time. and availability of feeder route network integration

Keywords: Effectiveness, Surabaya Bus, Fuzzy Servqual, Transportation