



Strategi Pengambilan Keputusan Terhadap Perluasan Layanan Bus Trans Jatim Ke Lamongan dan Bangkalan

Almy Aprilia Azizi Hasib

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

Email: Almy.22182@mhs.unesa.ac.id

Denok Elvira Hanindiya

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

Email: Denok.22188@mhs.unesa.ac.id

Adam Jamal

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

Alamat: Jl. Ketintang, Ketintang, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya, Jawa Timur.

Korespondensi Penulis: Almy.22182@mhs.unesa.ac.id*

Abstract. *The expansion of the East Java Trans Bus service to Lamongan and Bangkalan is a process of forming and setting a strategy for developing public transportation services that are safe, comfortable and affordable for the people of East Java. It is hoped that this expansion will make it easier for workers to obtain adequate transportation facilities and help the community to reach the economic and government center of Surabaya. Trans Jatim has been a mainstay of the community since its launch and is always in demand. With the expansion of the route to Lamongan and Bangkalan, it is hoped that it can provide much better public transportation services to meet the community's needs. The expansion of the East Java Trans Bus service to Lamongan and Bangkalan aims to determine the increase in public transportation services and also to determine the increase in Regional Original Income (PAD). This research uses the literature study method with the process of collecting data, journals, articles and information related to the topic under study. The presence of this service is expected to reduce road congestion, reduce pollution, reduce the number of accidents and reduce exhaust emissions. With the expansion of this service, it is hoped that it can become a milestone for efficient and sustainable transportation in East Java Province.*

Keywords: *Expansion of services, Making things easier for people, Efficient*

Abstrak. Perluasan layanan Bus Trans Jatim ke Lamongan dan Bangkalan merupakan proses pembentukan dan mengatur strategi untuk pengembangan layanan angkutan umum yang aman, nyaman dan terjangkau bagi masyarakat Jawa Timur. Perluasan ini diharapkan akan memudahkan tenaga kerja untuk mendapatkan sarana angkutan yang memadai dan membantu masyarakat agar bisa menjangkau pusat ekonomis dan pemerintahan Surabaya. Trans Jatim sudah menjadi andalan masyarakat sejak diluncurkan dan selalu diminati, dengan adanya perluasan rute ke Lamongan dan Bangkalan diharapkan bisa memberikan layanan transportasi umum yang jauh lebih baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Perluasan layanan Bus Trans Jatim ke Lamongan dan Bangkalan mempunyai tujuan untuk mengetahui peningkatan pelayanan transportasi umum dan juga untuk mengetahui peningkatan pada pendapatan Asli Daerah (PAD). Penelitian ini menggunakan metode studi Literatur dengan proses mengumpulkan data, jurnal, artikel dan informasi yang berkaitan dengan topic permasalahan yang diteliti. Hadirnya layanan ini diharapkan dapat mengurangi kemacetan jalan, mengurangi polusi, mengurangi angka kecelakaan dan mengurangi gas emisi buang. Dengan adanya perluasan layanan ini di harapkan dapat menjadi tonggak transportasi yang efisien dan berkelanjutan di Provinsi Jawa Timur.

Kata kunci : Perluasan layanan, Memudahkan masyarakat, Efisien

PENDAHULUAN

Perluasan layanan bus Trans Jatim ke Lamongan dan Bangkalan merupakan proses pembentukan dan mengatur strategi untuk mengembangkan layanan angkutan umum yang aman, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat Jawa Timur. Pengambilan keputusan ini mencakup perluasan jaringan layanan angkutan umum, pengoperasian bus, kualitas layanan, kemudahan pengangkutan, keselamatan, kinerja bus, pengelolaan sampah, pengelolaan lingkungan, perlindungan pasangan bus, dan perlindungan jalan raya.

Pemerintah Provinsi Jawa Timur (Pemprov Jatim) berencana untuk memperluas layanan Bus Trans Jatim ke wilayah Lamongan dan Bangkalan. Dishub Jatim juga akan mengolaborasikan Trans Jatim dengan Suroboyo Bus, dengan skema tiket terusan yang lebih ekonomis. Perluasan ini bertujuan untuk memberikan layanan transportasi umum yang aman, nyaman, dan terjangkau kepada masyarakat. Rencananya, akan ada penambahan dua koridor baru, yaitu koridor IV dan V, yang akan menjangkau wilayah Lamongan dan Bangkalan, yang dimana setiap Koridor memiliki masing-masing 20 armada. Perluasan ini diharapkan akan memudahkan tenaga kerja untuk mendapatkan sarana angkutan yang memadai dan membantu masyarakat untuk lebih menjangkau pusat ekonomis dan pemerintahan di Surabaya.

Bus Trans Jatim merupakan sistem layanan transportasi umum berupa bus transit antar kota atau kabupaten wilayah Jawa Timur khususnya wilayah aglomerasi Gerbang Kertasusila (Gresik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo, Lamongan) dengan skema pembelian layanan (buy the service) sama dengan skema yang berlaku pada layanan teman bus yang dioperasikan oleh Perum DAMRI Cabang Surabaya, PT. Harapan Jaya Mining Transportasi, PT Bagong Dekaka Makmur, dan PT. Yukida Multi Sinergy. Dinas perhubungan Provinsi Jawa Timur meresmikan layanan Trans Jatim di terminal Porong Sidoarjo sejak 19 Agustus 2022.



Gambar Peresmian Layanan Trans Jatim Surabaya

Hadirnya Trans Jatim ini diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas transportasi wilayah Jawa Timur, meningkatkan konektivitas kekuatan ekonomi, dan untuk meningkatkan pendapatan Asli Daerah (PAD) di Jawa Timur. Dengan adanya layanan tersebut juga dapat

mengurangi kemacetan jalan, mengurangi polusi, mengurangi angka kecelakaan kendaraan roda dua, dan mengurangi gas emisi buang.

Menurut Gubernur Jawa Timur, Khofifah Indar Parawansa, keputusan untuk melakukan perluasan layanan ini didasarkan pada kebutuhan dan permintaan masyarakat. Trans Jatim telah menjadi andalan masyarakat sejak diluncurkan dan selalu diminati. Dengan perluasan rute ke Lamongan dan Bangkalan, diharapkan bisa memberikan layanan transportasi umum yang lebih dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, koridor IV rute Gresik-Lamongan merupakan wilayah yang dianggap penting, karena yang dilintasi merupakan area industri yang sedang berkembang sehingga bisa memudahkan tenaga kerja dalam menggunakan sarana angkutan umum yang memadai. Sedangkan koridor V dengan rute Surabaya-Bangkalan juga diprioritaskan karena dapat membantu masyarakat untuk lebih menjangkau pusat ekonomi dan pemerintahan di Surabaya. Dalam strategi pengambilan keputusan perluasan layanan Bus Trans Jatim memiliki tujuan untuk mengetahui peningkatan pelayanan transportasi umum dan juga untuk mengetahui peningkatan pada Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Perluasan layanan bus Trans Jatim ke Lamongan dan Bangkalan memiliki manfaat yang signifikan bagi masyarakat Jawa Timur. Berdasarkan hasil penelitian pelayanan bus Trans Jatim memenuhi nilai publik, yang bermanfaat dan kesetaraan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan umum. Namun, untuk memperbaiki pelayanan, perlu dilakukan diantaranya pembenahan terminal, dan penguatan kualitas fasilitas pendukung Trans Jatim. Perluasan jangkauan bus Trans Jatim akan meningkatkan mobilitas, lingkungan dan aksestabilitas transportasi umum. Hal ini akan memudahkan para tenaga kerja yang bekerja di area industri seperti Lamongan, yang akan memperluas jangkauan layanan angkutan umum yang aman, nyaman dan terjangkau bagi warga Jatim. Perluasan rute ini juga akan membantu masyarakat setempat untuk lebih menjangkau pusat ekonomi dan pemerintahan di Surabaya, Selain itu, layanan ini akan terintegrasi antar moda dengan kapal angkutan penumpang atau barang di pelabuhan Paciran. Penggunaan bus Trans Jatim juga meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) di Jawa Timur melalui pendapatan tiket atau non tiket (advertising).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi literature atau studi kepustakaan. Studi literature adalah jenis penelitian dengan cara mengumpulkan data dan informasi secara menyeluruh melalui literature, catatan, buku, dan jurnal temuan penelitian sebelumnya yang relevan untuk membangun teori dan solusi dalam

masalah yang dibahas. Menurut Sugiono, pengertian studi dokumentasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen untuk mendapatkan data atau informasi yang berhubungan dengan tema yang diangkat dalam penelitian. Selain itu, penulis juga menggunakan data yang didapatkan dari website kementerian untuk mendapatkan informasi. Dalam tinjauan teori pengambilan keputusan rasional oleh Herbert Alexander Simon (1997), memperlihatkan tiga langkah dalam mengambil keputusan yaitu, identifikasi dan mendefinisikan suatu masalah, menemukan dan mengembangkan solusi atau alternative atas permasalahan yang ada, serta menyeleksi dan memilih setiap solusi yang kemudian dapat diterapkan (Hakim, et al., 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan strategi yang digunakan pemerintah dalam perluasan layanan Bus Trans Jatim Ke Lamongan dan Bangkalan menggunakan teori Rasionalitas. menurut *James S Coleman* menyatakan bahwa tindakan perseorangan juga mengarah kepada tujuan yang ditentukan oleh nilai atau pilihan. Masyarakat dianggap melakukan tindakan rasional karena apa yang dilakukan sudah sesuai dengan tujuan yaitu ingin mendapatkan transportasi umum yang aman, nyaman, terjangkau dan efektif. Oleh karena itu, Pemerintah Provinsi Jawa Timur (Pemprov Jatim) telah memperluas layanan bus Trans Jatim hingga ke Lamongan dan Bangkalan. Perluasan ini dilakukan karena kehadiran Trans Jatim sangat diminati dan ditunggu masyarakat.

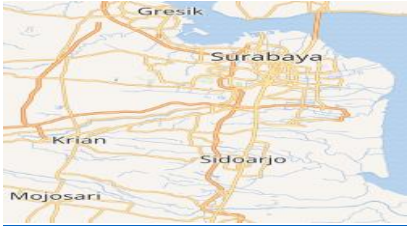
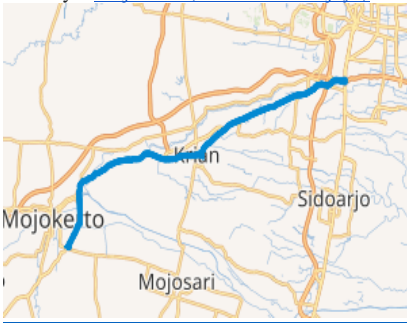
Sejumlah koridor tambahan akan segera direalisasikan, yaitu koridor IV dengan rute Terminal Bunder ke Terminal Paciran Lamongan, dengan melewati kawasan industri yang sedang berkembang dan koridor V yang melayani rute Surabaya–Bangkalan Madura. Layanan ini diharapkan dapat memudahkan tenaga kerja menggunakan sarana angkutan yang memadai, serta membantu masyarakat untuk lebih menjangkau pusat ekonomi dan pemerintahan di Surabaya. Operasional perluasan layanan ini telah di rencanakan akan diperluas ke Lamongan dan Bangkalan pada tahun 2024. Bus Trans Jatim beroperasi mulai pukul 05.00-21.00 WIB dan memiliki armada sebanyak 20 unit. Harga tiket untuk masyarakat umum adalah Rp. 5.000, sedangkan untuk pelajar dan santri adalah Rp 2.500. Sistem pembayaran Trans Jatim telah terintegrasi dengan Kereta Commuter Indonesia (KCI) dan para penumpang dapat menggunakan satu Kartu Multi Trip (KMT).




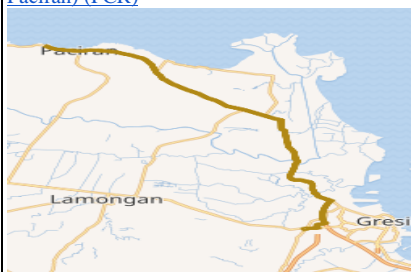


Bus Trans Jatim menerapkan skema pembayaran yang berbasis digital. Layanan ini menerima semua jenis pembayaran cashless atau non tunai dari berbagai platform keuangan digital. Trans Jatim juga memiliki kartu pembayaran yaitu Kartu Karisma yang memiliki

banyak manfaat bagi pelanggan Trans Jatim. Penumpang dapat mengakses fitur layanan Trans Jatim melalui aplikasi mobile bernama TRANSJATIM AJAIB (singkatan dari aplikasi Jatim Informasi Bus) dengan menerapkan sistem AR (Augmented Reality) yang sangat membantu masyarakat dalam mencari lokasi halte terdekat. Bus Trans Jatim dilengkapi dengan GPS yang dapat dilihat semua pengguna bus trans jatim dimana lokasi bus dan rute layanan, serta bus trans jatim juga melayani rute yang terkoneksi dengan banyak moda transportasi umum lainnya. Selain itu, layanan ini menggunakan bus berdesain dek tinggi (highdeck) yang nyaman dan aman serta dilengkapi dengan fasilitas AC, CCTV, dan GPS. Dengan adanya perluasan layanan ini di harapkan dapat menjadi tonggak transportasi yang efisien dan berkelanjutan di Provinsi Jawa Timur.

Bus Trans Jatim memiliki 3 koridor yang beroperasi, yaitu : (Koridor I) berhubungan antara Sidoarjo, Surabaya, dan Gresik. (Koridor II) menghubungkan Mojokerto dengan kawasan utara DAS Sungai Kali. (Koridor III) mencakup rute Mojokerto–Gresik. Dan telah menambah rute koridor Bus Trans Jatim yaitu (Koridor IV) dengan rute Terminal Bunder ke Terminal Paciran Lamongan merupakan wilayah yang dianggap penting. Hal ini karena merupakan area industri yang sedang berkembang sehingga memudahkan tenaga kerja menggunakan sarana angkutan yang memadai, serta (Koridor V) yang melayani rute Surabaya – Bangkalan.

Daftar koridor

Koridor	Relasi perjalanan PP	Unit	Operator	Awal beroperasi	Keterangan
K1	Sidoarjo–Surabaya–Gresik 	22 unit Isuzu NQR 81 By Karoseri Piala Mas (20 Unit Regular + 2 Unit Cadangan)	Perum DAMRI Surabaya	19 Agustus 2022	[21]
		10 unit Mitsubishi Canter FE 84G By Karoseri Piala Mas (10 Unit Regular + 1 Unit Cadangan)	PT Harapan Jaya Transport	14 April 2023	[22]
K2	Surabaya–Mojokerto (Terminal Kertajaya) 	22 unit Mitsubishi Canter FE 84G By Karoseri Tentrem (20 Unit Regular + 2 Unit Cadangan)	PT Bagong Dekaka Makmur	20 Agustus 2023	[23]

	<p>Mojokerto (Terminal Kertajaya)–Gresik (Terminal Bunder)</p> 	<p>22 Unit Mitsubishi Canter FE 84G By Karoseri Piala Mas (20 Unit Regular + 2 Unit Cadangan)</p>	<p>PT Yukida Multi Sinergy</p>	<p>12 Oktober 2023</p>	<p>[24]</p>
	<p>Gresik (Terminal Bunder)–Lamongan (Terminal Paciran) (PCR)</p> 	<p>TBA</p>	<p>TBA</p>	<p>2024</p>	
	<p>Surabaya (Terminal Purabaya)–Bangkalan (Terminal Bangkalan)</p> 				

Perluasan layanan ini sangat di minati dan di tunggu oleh masyarakat karena dengan diresmikannya layanan ini dapat membantu masyarakat setempat untuk lebih menjangkau pusat ekonomi dan pemerintahan di Surabaya. Tentunya dengan pilihan transportasi yang lebih aman, nyaman, tepat waktu, terjangkau, dan berkeselamatan.

Bus Trans Jatim sudah menjadi primadona transportasi aglomerasi Gerbangkertasusila menggantikan Trans Sidoarjo yang telah berhenti beroperasi sejak April 2020. Bus Trans Jatim memenuhi nilai publik, yang bermanfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan umum. Layanan ini sangat populer saat ini, perluasan layanan dengan menggunakan Bus Trans Jatim memiliki beberapa manfaat yaitu :

1. Mengakomodasi kebutuhan mobilitas di kawasan industri

yang tengah berkembang dimana koridor IV akan menghubungkan Terminal Bunder dan Terminal Paciran Lamongan yang akan memudahkan tenaga kerja dalam mengakses sarana transportasi yang memadai.

2. Memfasilitasi integrasi antarmoda.

Layanan bus Trans Jatim akan terintegrasi antar moda dengan kapal di Pelabuhan Paciran, baik itu kapal angkutan orang ataupun barang.

3. Memudahkan akses lebih luas ke pusat ekonomi.

Koridor V dengan rute Surabaya-Bangkalan akan membantu masyarakat setempat untuk lebih menjangkau pusat ekonomi dan pemerintahan di Surabaya.

4. Memperluas jaringan layanan angkutan umum.

Perluasan jangkauan bus Trans Jatim akan memperluas jaringan layanan angkutan umum yang aman, nyaman, dan terjangkau bagi warga Jatim.

5. Memberikan dampak positif bagi pelaku UMKM dan Pendapatan Asli Daerah.

Layanan bus Trans Jatim tidak hanya menghubungkan wilayah, tetapi juga memberikan dampak positif bagi pelaku UMKM dan Pendapatan Asli Daerah melalui pendapatan dari tiket dan non-tiket.

6. Mengintegrasikan tiket dengan Suroboyo Bus.

Dishub Provinsi Jatim berencana mengintegrasikan tiket dengan Suroboyo Bus melalui tiket terusan yang lebih ekonomis, yang diharapkan akan meningkatkan minat masyarakat untuk beralih dari angkutan pribadi ke angkutan umum.

7. Mengurangi kemacetan.

Dengan meningkatnya penggunaan transportasi umum yang efisien dan terorganisir, perluasan layanan Bus Trans Jatim dapat membantu mengurangi kemacetan lalu lintas dan emisi gas buang kendaraan pribadi, sehingga memberikan dampak positif bagi lingkungan.

Dengan perluasan layanan ini, Bus Trans Jatim koridor IV dan V, masyarakat di Jawa Timur akan mendapatkan sarana transportasi umum yang lebih aman, nyaman, dan terjangkau, yang akan membantu meningkatkan mobilitas dan mendorong pengembangan ekonomi di wilayah aglomerasi Gerbangkertasusila.

Perluasan koridor IV dan V di luncurkan untuk memfasilitasi integrasi antarmoda dengan kapal di Pelabuhan Paciran, baik kapal angkutan orang maupun barang. Koridor IV menghubungkan Terminal Bunder ke Terminal Paciran Lamongan, Sedangkan Koridor V menghubungkan Surabaya ke Bangkalan. Diluncurkannya perluasan ini nantinya untuk dapat

mempermudah akses lebih luas ke pusat ekonomi dan pemerintahan di Surabaya, serta meningkatkan kualitas pelayanan dengan sistem pembayaran digital dan fitur-fitur elektronifikasi yang menunjang keselamatan penumpang. Strategi rencana pengembangan perluasan layanan bus Trans Jatim, diantaranya yaitu :

1. Integrasi layanan bus Trans Jatim dengan Suroboyo Bus melalui tiket terusan yang harganya lebih ekonomis.
2. Mengintegrasikan layanan bus Trans Jatim dengan kapal di Pelabuhan Paciran, baik itu kapal angkutan orang atau barang.
3. Memperluas jaringan layanan angkutan umum yang aman, nyaman, dan terjangkau bagi warga Jatim.
4. Menambah armada bus di koridor IV dan V, yang melewati wilayah industri berkembang dan wilayah pusat ekonomi dan pemerintahan.
5. Menggunakan sistem pembayaran yang berbasis digital, seperti cashless atau non tunai agar memudahkan administrasi keuangan.
6. Menggunakan fitur elektronik yang canggih, seperti camera, AI, CCTV, dan Driver Performance untuk meningkatkan keselamatan.
7. Memperluas rute bus Trans Jatim ke wilayah yang sebelumnya tidak memiliki layanan angkutan umum.

Dapat disimpulkan, bahwa dengan adanya pengembangan strategi ini, Bus Trans Jatim akan memperluas layanan Bus Trans Jatim, masyarakat di Jawa Timur akan mendapatkan sarana transportasi umum angkutan umum yang aman, nyaman, dan terjangkau, yang akan membantu meningkatkan mobilitas dan mendorong pengembangan ekonomi, dan meningkatkan minat masyarakat untuk beralih dari angkutan pribadi ke angkutan umum

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Perluasan bus Trans Jatim ini diluncurkan untuk memberikan layanan transportasi umum yang aman, nyaman, terjangkau, dan berselamatan bagi warga Jawa Timur. Hadirnya bus Trans Jatim dapat meningkatkan aksesibilitas transportasi wilayah Jawa Timur, meningkatkan konektivitas kekuatan ekonomi, dan meningkatkan pendapatan Asli Daerah (PAD) di Jawa Timur. Dengan adanya layanan tersebut juga dapat mengurangi kemacetan jalan, mengurangi polusi, mengurangi angka kecelakaan kendaraan roda dua, dan mengurangi gas emisi buang. Layanan ini di luncurkan dengan tujuan menyediakan layanan bus yang terjangkau dan efisien bagi masyarakat

Saran

Berdasarkan dari penelitian studi literatur ini, untuk memperbaiki inovasi perluasan layanan bus Trans Jatim yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar meningkatkan minat masyarakat untuk beralih dari angkutan pribadi ke angkutan umum. Dengan sehubungan di operasikan perluasan bus Trans Jatim koridor IV dan koridor V maka diperlukan untuk adanya pembenahan fasilitas dan pembenahan terminal, diperlukan adanya pembenahan terminal koridor V karena belum adanya tindak lanjut dari Dishub Jatim untuk membenahi terminal tipe A Bangkalan yang merupakan terminal dengan letak paling strategis karena dekat dengan jembatan suramadu, sehingga sangat diperlukan untuk mengakomodir transportasi umum seperti Trans Jatim. Serta, pemberhentian bus Trans Jatim di wilayah Bangkalan masih belum representatis dan memiliki fasilitas yang memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Felia Inayati Hartono, B. C. (n.d.). Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. *STRATEGI PUBLIC RELATION PEMERINTAH DALAM MEMBANGUN BRANDING TRANS JATIM*.
- Ibnu Abbas, N. F. (2024, Januari 09). *Tingkatkan Pelayanan, Bus Trans Jatim bakal Hadir di Lamongan dan Bangkalan*. Retrieved from [jatim.viva.co.id: https://jatim.viva.co.id/kabar/9957-tingkatkan-pelayanan-bus-trans-jatim-bakal-hadir-di-lamongan-dan-bangkalan](https://jatim.viva.co.id/kabar/9957-tingkatkan-pelayanan-bus-trans-jatim-bakal-hadir-di-lamongan-dan-bangkalan)
- Kartika, H. (2024, Januari 09). *Bus Trans Jatim Diperluas ke Lamongan dan Bangkalan, Gubernur Khofifah: Penguat Konektivitas dan Layanan Angkutan Umum Aman, Nyaman, Terjangkau*. Retrieved from [tvonenews.com: https://www.tvonenews.com/daerah/jatim/180007-bus-trans-jatim-diperluas-ke-lamongan-dan-bangkalan-gubernur-khofifah-penguat-konektivitas-dan-layanan-angkutan-umum-aman-nyaman-terjangkau](https://www.tvonenews.com/daerah/jatim/180007-bus-trans-jatim-diperluas-ke-lamongan-dan-bangkalan-gubernur-khofifah-penguat-konektivitas-dan-layanan-angkutan-umum-aman-nyaman-terjangkau)
- Prasetyo, N. A. (2024, Januari 09). *Koridor Bus Trans Jatim Ditambah Tujuan Lamongan dan Bangkalan*. Retrieved from [harian.disway.id: https://harian.disway.id/read/753998/koridor-bus-trans-jatim-ditambah-tujuan-lamongan-dan-bangkalan](https://harian.disway.id/read/753998/koridor-bus-trans-jatim-ditambah-tujuan-lamongan-dan-bangkalan)
- Rodiyah, E. I. (n.d.). Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia. *Pelayanan Transportasi Bus Trans Jatim dengan Pendekatan Public Value*.
- Wikipedia. (n.d.). *Trans Jatim*. Retrieved from [id.wikipedia.org: https://id.wikipedia.org/wiki/Halaman_Utama](https://id.wikipedia.org/wiki/Halaman_Utama)
- Zulfa Auliana Haqie, R. E. (n.d.). Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang. *INOVASI PELAYANAN PUBLIK SUROBOYO BIS DI KOTA SURABAYA*.