

ANALISIS KINERJA SUROBOYO BUS SEBAGAI INOVASI TRANSPORTASI PUBLIK DI KOTA SURABAYA DALAM MENDUKUNG SDGS 11

Ilma Hanifa^{1*}, Kaymeeloa Vipassana Ramadhani², Meirinawati³, Trendera Oktavia Oktariyanda⁴
^{1,2,3,4}Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia

RIWAYAT ARTIKEL

Diterima:

02-07-2026

Disetujui:

08-07-2026

Dipublikasi:

01-08-2026

Kata Kunci:

Suroboyo Bus; Transportasi Publik; Manajemen Pelayanan Publik; SDGs 11; Mobilitas Berkelanjutan

ABSTRAK

Perkembangan kota modern menuntut tersedianya sistem transportasi publik yang efisien, inklusif, dan berkelanjutan. Suroboyo Bus merupakan inovasi transportasi publik di Kota Surabaya yang mengintegrasikan aspek mobilitas dan pelestarian lingkungan melalui sistem pembayaran berbasis sampah plastik. Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja Suroboyo Bus sebagai inovasi pelayanan publik serta mengkaji relevansinya terhadap pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs) 11. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (library research) yang bersifat deskriptif-analitis melalui kajian terhadap literatur ilmiah, laporan resmi, dan berbagai publikasi yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Suroboyo Bus berkontribusi dalam meningkatkan aksesibilitas transportasi publik sekaligus mendorong kesadaran masyarakat terhadap pengelolaan lingkungan. Namun, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala, antara lain keterbatasan armada dan jangkauan rute, belum tersedianya jalur khusus, serta kesenjangan akses terhadap layanan digital. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh hadirnya program inovatif, tetapi juga oleh kapasitas pengelolaan, kualitas infrastruktur, dan pemerataan akses layanan. Oleh karena itu, penguatan tata kelola transportasi publik menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mendukung terwujudnya sistem transportasi perkotaan yang berkelanjutan sesuai dengan tujuan SDGs 11.

PENDAHULUAN

Transformasi kota modern tidak lagi hanya ditentukan oleh pembangunan infrastruktur fisik, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam menyediakan sistem transportasi publik yang mampu menjamin mobilitas masyarakat secara aman, inklusif, dan berkelanjutan. Mobilitas merupakan kebutuhan dasar yang menentukan akses masyarakat terhadap berbagai aktivitas ekonomi, pendidikan, maupun pelayanan publik. Namun demikian, sistem transportasi publik di berbagai kota besar Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti kemacetan, keterbatasan jangkauan layanan, serta rendahnya tingkat penggunaan transportasi umum. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa persoalan transportasi tidak hanya berkaitan dengan penyediaan infrastruktur, tetapi juga mencerminkan tantangan dalam pengelolaan pelayanan publik.

Dalam kerangka Sustainable Development Goals (SDGs), khususnya tujuan ke-11 (Sustainable Cities and Communities), transportasi publik dipandang sebagai salah satu instrumen strategis dalam mewujudkan kota yang inklusif, aman, tangguh, dan berkelanjutan. Pengembangan transportasi publik tidak hanya bertujuan meningkatkan mobilitas masyarakat, tetapi juga mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi, menekan emisi karbon, serta

meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, dalam perspektif manajemen publik, keberhasilan transportasi publik tidak cukup diukur dari aspek operasional maupun administratif, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut mampu memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat sebagai pengguna.

Sebagai kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia dengan kepadatan penduduk sekitar 8.393 jiwa per km², Kota Surabaya mengembangkan inovasi transportasi publik melalui program Suroboyo Bus yang mulai beroperasi pada April 2018 (Kibthiah dkk., 2023). Program ini menawarkan karakteristik yang berbeda dibandingkan layanan transportasi publik pada umumnya melalui penerapan sistem pembayaran menggunakan botol plastik bekas sebagai tiket perjalanan. Inovasi tersebut tidak hanya bertujuan meningkatkan akses masyarakat terhadap transportasi publik, tetapi juga mengintegrasikan aspek lingkungan ke dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Haqie dkk., 2020). Dengan demikian, Suroboyo Bus menjadi salah satu bentuk inovasi pemerintah daerah dalam mendukung pembangunan transportasi yang berorientasi pada keberlanjutan.

Secara empiris, jumlah pengguna Suroboyo Bus mengalami peningkatan yang cukup signifikan, yaitu dari 513.142 penumpang pada tahun 2018 menjadi 1.729.758 penumpang pada tahun 2023 (Dinas Perhubungan Kota Surabaya, 2024). Peningkatan tersebut menunjukkan adanya penerimaan masyarakat terhadap layanan yang disediakan. Namun demikian, peningkatan jumlah pengguna belum tentu sepenuhnya mencerminkan peningkatan kualitas pelayanan. Kondisi tersebut memunculkan pertanyaan mengenai sejauh mana keberhasilan Suroboyo Bus dapat dipahami sebagai indikator efektivitas inovasi pelayanan publik, atau justru dipengaruhi oleh faktor lain, seperti keterbatasan pilihan transportasi publik yang tersedia.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Suroboyo Bus masih menghadapi berbagai tantangan dalam implementasinya. Nurdiana dan Wahyudi (2023) menunjukkan bahwa efektivitas Suroboyo Bus dalam mengurangi kemacetan masih belum optimal. Kristyowati (2024) mengidentifikasi keterbatasan jangkauan rute serta belum tersedianya jalur khusus yang memengaruhi efektivitas layanan. Sementara itu, Widyastuty dkk. (2023) menemukan bahwa sebagian fasilitas halte belum memenuhi standar pelayanan yang berlaku. Dari perspektif pengguna, tingkat kepuasan terhadap layanan dipengaruhi oleh aspek kenyamanan, aksesibilitas, dan preferensi terhadap moda transportasi lain (Dewi & Ayuningtiyas, 2024; Syafira & Harianto, 2020). Selain itu, digitalisasi melalui aplikasi Gobis juga masih menghadapi berbagai kendala dalam implementasinya, padahal pengembangan layanan digital merupakan salah satu komponen penting dalam mewujudkan smart mobility sebagai bagian dari pembangunan kota berkelanjutan (Yulfa & Aprianto, 2025).

Berbagai temuan tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik tidak selalu diikuti oleh keberhasilan implementasi secara menyeluruh. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak menitikberatkan pada evaluasi aspek teknis, operasional, maupun kepuasan pengguna. Sementara itu, kajian yang menempatkan Suroboyo Bus sebagai inovasi pelayanan publik dalam perspektif manajemen publik sekaligus mengaitkannya dengan pencapaian SDG 11 masih relatif terbatas. Kesenjangan tersebut menjadi dasar penting bagi penelitian ini.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Suroboyo Bus dalam perspektif manajemen pelayanan publik, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pengelolaannya, serta mengkaji relevansinya terhadap pencapaian SDG 11. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian manajemen publik, khususnya mengenai inovasi pelayanan publik di sektor transportasi, sekaligus memberikan masukan praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pengelolaan transportasi publik yang berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (library research) yang bersifat deskriptif-analitis. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini tidak bertujuan menguji hubungan antarvariabel secara statistik, melainkan memahami secara mendalam kinerja Suroboyo Bus sebagai inovasi transportasi publik dalam perspektif manajemen pelayanan publik dan pembangunan perkotaan berkelanjutan. Penelitian ini berlandaskan pada paradigma interpretatif yang menekankan pemahaman terhadap makna, proses, dan konteks suatu fenomena secara holistik (Sugiyono, 2022).

Sumber data yang digunakan seluruhnya merupakan data sekunder yang diperoleh melalui penelusuran berbagai literatur ilmiah dan dokumen yang relevan. Sumber tersebut meliputi artikel jurnal nasional maupun internasional, laporan resmi instansi pemerintah, dokumen kebijakan, serta publikasi lain yang berkaitan dengan kinerja Suroboyo Bus, manajemen pelayanan publik, inovasi transportasi perkotaan, dan pencapaian Sustainable Development Goals (SDG) 11. Untuk menjaga relevansi dan kemutakhiran informasi, penelitian ini memprioritaskan penggunaan sumber yang diterbitkan dalam rentang tahun 2018–2025.

Pengumpulan data dilakukan melalui tahapan identifikasi, seleksi, dan pengkajian terhadap berbagai sumber yang sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data dianalisis secara kualitatif melalui proses membaca, menginterpretasikan, mengelompokkan, dan mensintesis informasi dari berbagai sumber secara sistematis. Proses analisis mengikuti tahapan reduksi data, penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif, serta penarikan kesimpulan berdasarkan pola, keterkaitan, dan kecenderungan temuan yang diperoleh (Miles & Huberman, 1994).

Untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian, dilakukan triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai referensi sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis. Melalui tahapan tersebut, penelitian ini menghasilkan sintesis mengenai dinamika pengelolaan Suroboyo Bus sebagai inovasi transportasi publik dalam mendukung pembangunan perkotaan berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil analisis mengenai kinerja Suroboyo Bus sebagai inovasi transportasi publik dalam mendukung pembangunan perkotaan berkelanjutan. Pembahasan disusun ke dalam empat subbagian yang saling berkaitan, yaitu inovasi pelayanan publik, tantangan struktural dalam pengelolaan, relevansi terhadap pencapaian SDG 11, serta implikasinya bagi penguatan manajemen publik. Analisis dilakukan melalui sintesis berbagai literatur ilmiah, laporan resmi, dan temuan penelitian terdahulu sehingga diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai dinamika pengelolaan Suroboyo Bus sebagai bagian dari upaya mewujudkan transportasi publik yang berkelanjutan.

Inovasi Suroboyo Bus sebagai Transformasi Manajemen Pelayanan Publik

Kehadiran Suroboyo Bus pada tahun 2018 menunjukkan perubahan pendekatan Pemerintah Kota Surabaya dalam penyelenggaraan transportasi publik. Kebijakan ini tidak hanya ditujukan untuk mengatasi persoalan kemacetan dan rendahnya minat masyarakat terhadap transportasi umum, tetapi juga mencerminkan upaya pemerintah menghadirkan pelayanan publik yang lebih inovatif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dalam perspektif manajemen publik, perubahan tersebut sejalan dengan pendekatan New Public Management yang menekankan peningkatan kualitas layanan, efisiensi operasional, serta kepuasan pengguna (Haqie dkk., 2020).

Salah satu inovasi utama Suroboyo Bus adalah penerapan sistem pembayaran menggunakan sampah plastik sebagai tiket perjalanan. Inovasi ini tidak hanya mempermudah akses masyarakat terhadap layanan transportasi publik, tetapi juga mengintegrasikan dimensi lingkungan ke dalam praktik pelayanan publik sehari-hari. Dengan demikian, pelayanan transportasi tidak hanya menghasilkan manfaat berupa peningkatan mobilitas, tetapi juga

menciptakan nilai sosial dan lingkungan melalui upaya pengurangan sampah plastik. Kondisi tersebut mencerminkan konsep public value (Moore, 1995), di mana keberhasilan pelayanan publik diukur dari kemampuannya menciptakan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat. Selain mendukung SDG 11 tentang kota dan permukiman yang berkelanjutan, inovasi ini juga berkontribusi terhadap pencapaian SDG 12 mengenai konsumsi dan produksi yang bertanggung jawab (Kibthiah dkk., 2023).

Transformasi pelayanan juga terlihat dari aspek digitalisasi melalui pengembangan aplikasi Gobis yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi rute, jadwal, dan posisi armada secara real-time. Digitalisasi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik modern tidak lagi hanya ditentukan oleh ketersediaan moda transportasi, tetapi juga oleh kemudahan akses informasi bagi pengguna (Yulfa & Aprianto, 2025). Upaya ini diperkuat dengan pengembangan layanan feeder Wira-Wiri Suroboyo yang menghubungkan berbagai moda transportasi dan mencatat peningkatan jumlah penumpang dari 64.054 orang pada Juli 2023 menjadi 121.250 orang pada Juni 2024 (Dishub Surabaya, 2024). Secara keseluruhan, inovasi Suroboyo Bus menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik tidak hanya diwujudkan melalui penyediaan moda transportasi baru, tetapi juga melalui integrasi aspek pelayanan, teknologi, dan keberlanjutan lingkungan dalam satu sistem transportasi publik yang lebih modern.

Tantangan Struktural dalam Pengelolaan Suroboyo Bus

Di balik berbagai inovasi yang telah dikembangkan, Suroboyo Bus masih menghadapi sejumlah tantangan struktural yang memengaruhi efektivitas penyelenggaraan layanan. Pertama, keterbatasan armada dan jangkauan rute menyebabkan layanan belum mampu menjangkau seluruh wilayah Kota Surabaya secara merata. Kondisi tersebut berdampak pada terbatasnya akses masyarakat terhadap transportasi publik dan belum sepenuhnya sejalan dengan prinsip inklusivitas yang menjadi bagian dari target SDG 11 (Kristyowati, 2024).

Kedua, belum tersedianya jalur khusus bus menyebabkan Suroboyo Bus masih berada dalam arus lalu lintas yang sama dengan kendaraan pribadi. Akibatnya, keunggulan transportasi massal dalam meningkatkan efisiensi perjalanan belum dapat diwujudkan secara optimal. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nurdiana dan Wahyudi (2023) yang menunjukkan bahwa efektivitas Suroboyo Bus dalam mengurangi kemacetan di Kota Surabaya masih relatif terbatas.

Ketiga, tantangan juga muncul pada aspek infrastruktur fisik dan digital. Beberapa halte belum memenuhi standar teknis pelayanan (Widyastuty dkk., 2023), sementara penggunaan aplikasi Gobis dan sistem pembayaran non-tunai berbasis QRIS berpotensi menjadi hambatan bagi masyarakat yang belum memiliki perangkat digital atau tingkat literasi digital yang memadai. Kondisi tersebut dapat menimbulkan eksklusi layanan, terutama bagi kelompok masyarakat rentan yang justru membutuhkan akses transportasi publik yang mudah dijangkau.

Keempat, dari sisi kelembagaan masih terdapat indikasi belum optimalnya koordinasi antara fungsi perencanaan kebijakan di Dinas Perhubungan dengan pelaksanaan operasional oleh UPTD PTU. Kondisi ini berpotensi menimbulkan inkonsistensi kualitas pelayanan sekaligus menunjukkan bahwa inovasi yang telah dikembangkan belum sepenuhnya didukung oleh kapasitas organisasi dan mekanisme pengawasan yang memadai.

Berbagai tantangan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh hadirnya program inovatif, tetapi juga oleh kemampuan kelembagaan dalam mengelola, mengembangkan, dan mempertahankan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, efektivitas Suroboyo Bus masih dipengaruhi oleh keterbatasan infrastruktur, kapasitas organisasi, dan pemerataan akses layanan sehingga masih terdapat kesenjangan antara tujuan kebijakan dan implementasinya di lapangan.

Relevansi Kinerja Suroboyo Bus terhadap Pencapaian SDG 11

Dalam kerangka SDG 11, kinerja Suroboyo Bus menunjukkan kondisi yang bersifat dualistik. Di satu sisi, peningkatan jumlah penumpang dari 513.142 orang pada tahun 2018 menjadi 1.729.758 orang pada tahun 2023 menunjukkan meningkatnya penerimaan masyarakat

terhadap transportasi publik (Dishub Surabaya, 2024). Sistem pembayaran berbasis sampah plastik juga memperluas aksesibilitas layanan bagi masyarakat berpenghasilan rendah sehingga sejalan dengan prinsip pemerataan yang menjadi salah satu tujuan pembangunan berkelanjutan.

Di sisi lain, berbagai keterbatasan pada aspek jangkauan layanan, kualitas infrastruktur, dan inklusivitas digital menunjukkan bahwa kontribusi Suroboyo Bus terhadap pencapaian SDG 11 belum sepenuhnya optimal. SDG 11 tidak hanya menekankan peningkatan penggunaan transportasi publik, tetapi juga menghendaki tersedianya layanan yang aman, inklusif, mudah diakses, serta mampu menjangkau seluruh kelompok masyarakat, termasuk perempuan, lansia, dan penyandang disabilitas (Widyastuty dkk., 2023; Dewi & Ayuningtiyas, 2024).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pencapaian SDG 11 tidak dapat diukur semata-mata dari peningkatan jumlah pengguna transportasi publik. Keberhasilan pembangunan transportasi berkelanjutan juga ditentukan oleh kemampuan sistem transportasi dalam menyediakan layanan yang berkualitas, merata, dan inklusif bagi seluruh masyarakat. Oleh karena itu, kinerja Suroboyo Bus masih berada pada tahap penguatan menuju sistem transportasi publik yang benar-benar berkelanjutan sesuai dengan amanat SDG 11.

Implikasi terhadap Manajemen Publik

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penguatan manajemen transportasi publik memerlukan pendekatan yang terintegrasi dan berorientasi pada kebutuhan pengguna (user-centered service). Upaya peningkatan kualitas pelayanan tidak cukup dilakukan melalui penambahan armada, tetapi juga memerlukan pembangunan jalur khusus bus, perluasan jangkauan layanan, penguatan koordinasi antarlembaga, serta peningkatan kapasitas organisasi dalam mengelola sistem transportasi publik secara efektif.

Selain itu, pengembangan digitalisasi layanan perlu diimbangi dengan peningkatan literasi digital masyarakat agar inovasi teknologi tidak menimbulkan kesenjangan akses terhadap pelayanan publik (Yulfa & Aprianto, 2025). Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai instrumen modernisasi pelayanan, tetapi juga menjadi sarana untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan transportasi publik secara lebih inklusif.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi manajemen pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan menghadirkan program baru, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam memastikan keberlanjutan, pemerataan, dan kualitas implementasinya. Tanpa penguatan kapasitas organisasi, infrastruktur, serta sistem pengelolaan yang terintegrasi, inovasi berpotensi menjadi simbol keberhasilan administratif tanpa menghasilkan dampak yang signifikan terhadap peningkatan mobilitas masyarakat maupun pencapaian SDG 11.

Temuan-temuan tersebut menegaskan bahwa kinerja Suroboyo Bus masih berada pada fase penguatan. Meskipun berbagai inovasi telah menunjukkan perkembangan yang positif, peningkatan kualitas pelayanan secara merata dan berkelanjutan masih menjadi tantangan yang perlu terus diatasi. Oleh karena itu, penguatan tata kelola transportasi publik menjadi prasyarat penting agar inovasi yang dikembangkan tidak hanya meningkatkan jumlah pengguna, tetapi juga mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dan mendukung terwujudnya pembangunan perkotaan yang berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa Suroboyo Bus merupakan salah satu inovasi transportasi publik yang berkontribusi dalam mendukung pencapaian Sustainable Development Goals (SDG) 11 melalui peningkatan aksesibilitas layanan, penerapan sistem pembayaran berbasis sampah plastik, serta pengembangan layanan digital yang mendukung mobilitas perkotaan. Inovasi tersebut mencerminkan upaya pemerintah dalam menghadirkan pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat sekaligus mendukung pembangunan perkotaan yang berkelanjutan.

Meskipun demikian, efektivitas Suroboyo Bus masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain keterbatasan armada dan jangkauan layanan, belum tersedianya jalur khusus, serta masih adanya kesenjangan akses terhadap infrastruktur dan teknologi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi transportasi publik tidak hanya ditentukan oleh hadirnya program inovatif, tetapi juga oleh kapasitas kelembagaan, kualitas pengelolaan, serta pemerataan akses layanan kepada masyarakat.

Penelitian ini memberikan kontribusi pada kajian manajemen publik dengan menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik perlu dinilai secara lebih komprehensif, tidak hanya berdasarkan peningkatan jumlah pengguna, tetapi juga berdasarkan kemampuan layanan dalam menciptakan aksesibilitas, inklusivitas, dan keberlanjutan. Oleh karena itu, penguatan tata kelola transportasi publik melalui peningkatan kapasitas organisasi, integrasi sistem layanan, serta pemerataan akses menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat peran Suroboyo Bus sebagai bagian dari pembangunan perkotaan yang berkelanjutan.

REFERENSI

- Dewi, P. P., & Ayuningtiyas, I. S. (2024). *Analisis tingkat kepuasan pengguna transportasi publik Suroboyo Bus di Kota Surabaya*. *Economics and Sustainable Development Journal*, 8(2), 61–69.
- Dinas Perhubungan Kota Surabaya. (2024). *Laporan Kinerja Penyelenggaraan Transportasi Publik Kota Surabaya Tahun 2024*. Pemerintah Kota Surabaya.
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). *Inovasi pelayanan publik Suroboyo Bus di Kota Surabaya*. *Journal of Public Sector Innovations*, 5(1), 23–30.
- Kibthiah, M., Chamida, R. N., & Khotimah, K. (2023). *Suroboyo Bus sebagai sistem transportasi berkelanjutan di Kota Surabaya*. *Jurnal Transportasi*, 23(1), 11–18.
- Kristyowati, R. (2024). *Evaluasi inovasi pelayanan program Suroboyo Bus dalam mewujudkan transportasi publik berkelanjutan di Kota Surabaya, Jawa Timur*. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(5), 24–34.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard University Press.
- Nurdiana, A. D., & Wahyudi, K. E. (2023). *Efektivitas Suroboyo Bus dalam mengatasi kemacetan Kota Surabaya*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(3), 355–363.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Syafira, D., & Harianto, S. (2020). *Pilihan rasional masyarakat Surabaya dalam menggunakan Suroboyo Bus*. *Paradigma*, 9(1).
- Widyastuty, A. A. S. A., Kristian, J., & Rukmana, S. N. (2023). *Kinerja Suroboyo Bus dalam mendukung transportasi massal di Surabaya*. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 25(2), 105–115.
- Yulfa, A. A., & Aprianto, R. (2025). *Peran pelayanan digitalisasi Surabaya Bus dalam mewujudkan smart mobility di Kota Surabaya*. *Sudo Jurnal Teknik Informatika*, 4(2), 124–129.