

---

## Pandemi dan Ketahanan Transportasi Umum: Kajian Literatur pada Suroboyo Bus dalam Merespon Pandemi COVID-19

Lenny Luthfiyah

Program Studi Magister Penyuluhan dan Komunikasi Pembangunan, Sekolah Pascasarjana,  
Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia

\*email: lenny.luthfiyah@mail.ugm.ac.id

DOI: [10.31603/bcrev.4897](https://doi.org/10.31603/bcrev.4897)

---

### Abstrak

Pandemi COVID-19 menuntut kebijakan dari Pemerintah Daerah untuk mencegah penyebaran virus di wilayahnya. Kebijakan yang diberlakukan oleh Pemerintah Surabaya memengaruhi pola aktivitas individu dan sistem transportasi yang ada. Studi ini merupakan kajian pustaka mengenai respon Suroboyo Bus sebagai salah satu angkutan umum di Kota Surabaya terhadap stimuli berupa pandemi COVID-19. Suroboyo Bus mengalami penurunan pengguna hampir 70% pada April 2020 jika dibandingkan dengan Januari 2020. Kebersihan Suroboyo Bus dijaga dengan penyemprotan disinfektan pada terminal, unit bus dan halte. Petugas memberlakukan pengecekan suhu penumpang, pemberian *handsanitizer*, kewajiban penggunaan masker. Pada masa pandemi Suroboyo Bus meluncurkan fitur *membership* dengan memberlakukan *scan QR code* yang mengakomodasi *e-ticketing* dan menawarkan hadiah poin perjalanan dapat ditukarkan dengan kupon pada pusat oleh-oleh Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Surabaya. Penerapan respon di lapangan masih belum sesuai dengan informasi yang disampaikan pada Instagram Suroboyo Bus. Inovasi dengan memanfaatkan teknologi aplikasi GoBis menyertai Suroboyo Bus perlu disesuaikan dengan kebutuhan utama masyarakat di masa pandemi COVID-19. Penelitian evaluasi terhadap efektivitas keseluruhan respon yang sudah dioperasionalkan perlu untuk dilakukan, sehingga Suroboyo Bus dapat terus menyesuaikan diri untuk mengembangkan ketahanan sistem transportasi umum.

**Kata-Kata Kunci:** Pandemi COVID-19; Suroboyo Bus; Stimulus-Respon; Ketahanan Transportasi Umum

## *Pandemic and Public Transportation Resilience: Literature Review on Suroboyo Bus in Responding to the COVID-19 Pandemic*

### Abstract

*The COVID-19 pandemic demands a policy from the Regional Government to prevent the spread of the virus in its region. The policies imposed by the Surabaya Government affect individual activity patterns and the existing transportation system. This study is a literature review regarding the response of Suroboyo Bus as one of the*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

*public transportation in the City of Surabaya to stimuli in the form of the COVID-19 pandemic. Suroboyo Bus experienced a decrease in users of almost 70% in April 2020 compared to January 2020. The cleanliness of Suroboyo Bus is maintained by spraying disinfectants at the terminals, bus units and bus stops. Officers enforce checking the temperature of passengers, giving handsanitizers, and mandatory use of masks. During the pandemic, Suroboyo Bus launched a membership feature with the application of a QR code scan that accommodates e-ticketing and offers travel points prizes that can be exchanged for coupons at souvenir center of Small and Medium Enterprises (UMKM) Surabaya The implementation of responses in the field is still not in accordance with the information conveyed on Instagram Suroboyo Bus. Innovation by utilizing the GoBis application technology that accompanies Suroboyo Bus needs to be adjusted to the main needs of the community during the COVID-19 pandemic. Evaluation research on the effectiveness of the overall response that has been operationalized needs to be carried out, so that Suroboyo Bus can continue to adjust itself to develop the resilience of the public transportation system.*

**Keywords:** *Pandemic COVID-19; Suroboyo Bus; Stimulus-Response; Public Transportation Resilience*

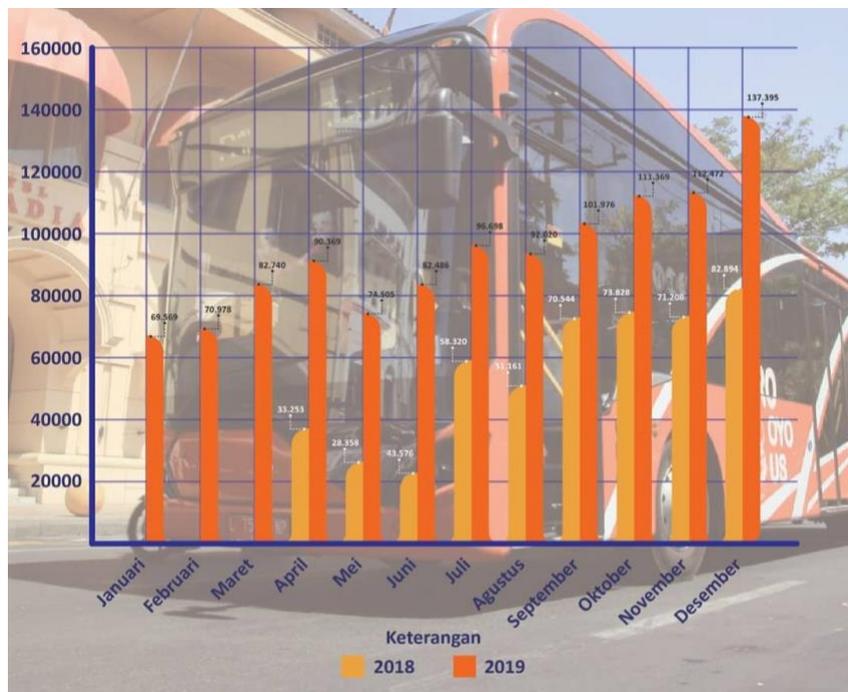
---

## 1. Pendahuluan

Sejak Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) muncul di Wuhan, China pada akhir tahun 2019, virus telah menyebar dengan cepat ke seluruh dunia. Menurut WHO, virus COVID-19 menyebar terutama melalui tetesan air liur atau cairan dari hidung ketika orang yang terinfeksi batuk atau bersin (WHO, 2020). Penularan dari manusia ke manusia menyebabkan penyakit menyebar secara cepat. Hal ini membuat WHO mengumumkan COVID-19 sebagai pandemi global pada 11 Maret 2020 (Liu et al., 2020). Guna memperlambat penularan dan menunda penyebaran, WHO merekomendasikan pemerintah di seluruh dunia untuk menetapkan pemberlakuan jarak sosial dengan alasan dan kriteria yang rasional menyesuaikan kebutuhan masing-masing negara (WHO, 2020). Mengikuti rekomendasi WHO, negara-negara di dunia mengumumkan keadaan darurat nasional dan mengeluarkan perintah tinggal di rumah, pembatasan mobilitas manusia, pertemuan massal, dan penutupan tempat hiburan. (Arellana et al., 2020; Dai et al., 2021; Hadjidemetriou et al., 2020).

Kasus pertama COVID-19 di Indonesia ditemukan pada 2 Maret 2020. Guna mencegah penyebaran virus COVID-19, pada 31 Maret 2020 pemerintah merumuskan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), yakni pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi corona virus *disease* 2019 (Covid-19). (Kementerian Kesehatan, 2020). Penerapan PSBB kemudian dilakukan pada beberapa daerah yang memiliki jumlah kasus konfirmasi COVID-19 yang tinggi. Salah satu daerah yang menerapkan kebijakan PSBB adalah Kota Surabaya. Pada penerapan awal PSBB Surabaya tanggal 28 April sampai 11 Mei 2020, membuat Perusahaan Otobus (PO) Eka, Mira, PO Sumber Group dan PO Restu yang menjalankan Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKDP) /Antar Kota Dalam Provinsi (AKAP) dari Surabaya berhenti beroperasi (Tempo, 2020). Sikap tersebut diambil menyusul Surat Edaran 55.21/2988/113.4/2020 yang dikeluarkan Dishub Jatim mengenai larangan operasional angkutan umum AKDP trayek asal dan tujuan wilayah PSBB di Jawa Timur (Jawapos, 2020). Sementara, angkutan kota dan Suroboyo Bus yang melayani transportasi dalam kota beroperasi terbatas (Suarajatim, 2020).

Suroboyo Bus merupakan transportasi dalam kota yang dikelola oleh Pemerintah Surabaya dan baru diluncurkan pada tahun 2018 dengan menggunakan alat pembayaran sampah botol plastik (Tempo, 2018). Data pengguna Suroboyo Bus tahun 2018 hingga akhir 2019 menunjukkan kenaikan yang signifikan, pertama kali diluncurkan April 2018 penumpang Suroboyo Bus berjumlah 33.253 orang menjadi 137.395 orang pada Desember 2019, sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 1. berikut:



Gambar 1. Statistik Kenaikan Pengguna Suroboyo Bus Tahun 2018 dan 2019

Gambar 1. tersebut menunjukkan kenaikan yang signifikan pada minat penggunaan Suroboyo Bus sebagai alat transportasi umum dalam aktivitas keseharian masyarakat Surabaya. Pandemi COVID-19 dengan kebijakan yang diterapkan Pemerintah Kota Surabaya untuk menekan penyebaran virus melalui pembatasan aktivitas perjalanan dimungkinkan akan berpengaruh terhadap Suroboyo Bus. Penelitian (Basu & Ferreira, 2021) menyatakan bahwa COVID-19 memicu stigma seputar angkutan massal sebagai tidak aman dan berdesakan, yang memperkuat persepsi negatif tentang angkutan umum, kemudian memengaruhi keinginan masyarakat untuk menggunakan transportasi umum karena kekhawatiran akan tertular oleh penyakit.

Berdasarkan pemaparan di atas, menggunakan asumsi dasar komunikasi yang merupakan proses aksi-reaksi, di mana stimulus tertentu akan merangsang sebuah respon, penelitian ini akan membahas mengenai bagaimana operasional Suroboyo Bus merespon stimulus pandemi COVID-19. Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada bidang keilmuan komunikasi dalam konteks pembangunan transportasi, di mana pandemi diperlakukan sebagai stimulus yang menciptakan peluang untuk pengembangan ketahanan sistem transportasi umum perkotaan.

## 2. Metode

Studi ini merupakan sebuah kajian pustaka yang dilaksanakan pada Maret 2021. Data mengenai stimuli lingkungan yang memengaruhi operasional Suroboyo Bus terkait pandemi COVID-19 di Kota Surabaya dikategorikan dalam kebijakan dan respon masyarakat. Kebijakan Pemerintah Surabaya dalam menanggapi COVID-19 dikumpulkan dari peraturan Walikota Surabaya dan berita yang disampaikan oleh Humas Surabaya dalam situs resminya, serta berita pada media massa elektronik (Kompas, Tempo, Republika dan Suarajatim). Data penumpang Suroboyo Bus pada tahun 2018-2019 dan 2021 diambil dari laman Instagram Suroboyo Bus. Data penumpang pada saat masuknya pandemi diperbandingkan dengan data diawal tahun 2021 untuk melihat dampak pandemi pada permintaan penggunaan Suroboyo Bus. Data operasional Suroboyo Bus selama pandemi COVID-19 diperoleh dari informasi yang disampaikan pada laman Instagram Suroboyo Bus mengenai peraturan dan program yang dilaksanakan. Peneliti mengumpulkan jurnal yang membahas topik berkaitan dengan dampak COVID-19 pada transportasi umum dan upaya layanan yang telah diterapkan. Selanjutnya, komentar masyarakat dalam laman Instagram Suroboyo Bus terkait operasionalnya dan jurnal yang ada disintesis untuk identifikasi kebutuhan rekomendasi yang dapat diaplikasikan pada Suroboyo Bus di masa mendatang. Hasil analisis disajikan dalam bentuk deskriptif, gambar dan tabel.

---

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Kebijakan Pemkot Surabaya Terkait COVID-19 dan Penurunan Penumpang Suroboyo Bus

Upaya antisipasi penyebaran dan pencegahan COVID-19 di Kota Surabaya dilakukan sejak Januari 2020. Antisipasi itu sesuai dengan surat edaran Wali Kota Surabaya Nomor 443/753/436.7.2/2020 tentang Kewaspadaan Terhadap Penyakit Pneumonia Wuhan, Tiongkok. Pemkot Surabaya juga menerapkan sejumlah langkah yakni meniadakan sementara *car free day* (Republika, 2020), sediakan pengukur suhu tubuh di fasilitas publik, memasang *wastafel portabel* di fasilitas umum, meminta puskesmas memantau warga pulang dari luar negeri dan sosialisasikan etika batuk hingga pola hidup bersih (Kompas, 2020). Perkembangan penyebaran pandemi membuat pemerintah menerapkan imbauan untuk belajar di rumah itu dimulai dari Senin 16 Maret 2020 (Humas Surabaya, 2020). Setelah penetapan kebijakan tedahulu tersebut, Pemerintah Kota Surabaya memutuskan melakukan kebijakan lanjutan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) meninjau pada tingginya kasus konfirmasi positif COVID-19, penerapan kebijakan dalam Tabel 1. membuat berkurangnya mobilitas masyarakat. Kondisi tersebut berpengaruh pada tingkat penggunaan Suroboyo Bus.

Data statistik penumpang Suroboyo Bus menunjukkan adanya penurunan jumlah penumpang yang sangat signifikan dalam waktu sebulan setelah kasus corona ditemukan di Indonesia pada Maret 2020 dan pemberlakuan kebijakan PSBB. Penurunan yang terjadi hampir mencapai 70% jika dibandingkan dengan penggunaan di awal tahun 2020. Pada Januari 2020 pengguna Suroboyo Bus

mencapai 130.651 orang menjadi 39.228 pada bulan April 2020, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.

**Tabel 1.** Kronologi Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya Terhadap COVID-19

Tanggal Pelaksanaan	Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya	Poin Kebijakan
28/4/2020 - 11/5/2020	PSBB Surabaya Raya Jilid I	a. Penghentian sementara pembelajaran di Sekolah dan/atau Institusi Pendidikan Lainnya b. Bekerja di rumah;(Pengecualian: instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah, sektor usaha kesehatan, energi, logistik, perhotelan, konstruksi, kebutuhan pokok, keuangan, organisasi sosial dilakukan pembatasan proses bekerja yang diatur lebih lanjut) c. Kegiatan keagamaan dilakukan di rumah.
12/5/2020 - 25/5/2020	PSBB Surabaya Raya Jilid II	d. Menutup sementara tempat atau fasilitas umum (Pengecualian: fasilitas pelayanan kesehatan, fasilitas pemenuhan kebutuhan pangan, fasilitas gas dan energi) e. Penghentian sementara kegiatan sosial dan budaya yang menimbulkan kerumunan orang
25/5/2020 - 8/6/2020	PSBB Surabaya Raya JiJilid III	f. Membatasi kendaraan pribadi, angkutan umum, angkutan perkotaan, membatasi jumlah orang paling banyak 50% (lima puluh persen) dari kapasitas angkutan.



**Gambar 2.** Pengguna Suroboyo Bus Pada Masa Pandemi COVID-19

Penurunan penggunaan pada transportasi umum tidak hanya dialami oleh Suroboyo Bus, Kebijakan kuncitara yang dilakukan Belanda membuat penggunaan angkutan umum mengalami penurunan lebih dari 90% perjalanan (de Haas et al., 2020). Bucsky (2020) menyatakan tingkat mobilitas di Budapest berkurang sekitar 51% menjadi 64% pada Maret 2020 (Bucsky, 2020). Di UK kebijakan pembatasan yang dilakukan oleh pemerintah menyebabkan pengurangan lalu lintas mengemudi, transit dan pejalan kaki menjadi masing-masing sekitar 60%, 80%, dan 60% (Hadjidemetriou et al., 2020). Sementara, sektor transportasi di Australia sedang menghadapi kejatuhan finansial yang serius karena penggunaan transportasi umum turun hingga 80% (Munawar et

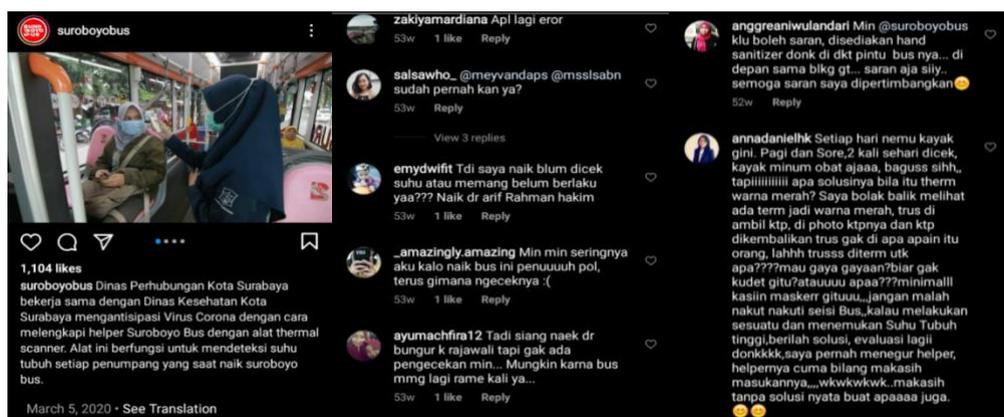
al., 2021). Penurunan permintaan pada penggunaan Suroboyo Bus merupakan sebuah kewajaran jika berkaca bahwa pandemi COVID-19 memang mengakibatkan perubahan yang signifikan dalam permintaan dan perilaku perjalanan di seluruh dunia (De Vos, 2020).

### 3.2. Suroboyo Bus Merespon Pandemi COVID-19

Penurunan jumlah penggunaan tidak membuat Suroboyo Bus berhenti beroperasi selama pandemi. Gambar 2. menunjukkan secara perlahan jumlah pengguna mulai mengalami kenaikan, meskipun belum dapat kembali pada besaran angka sebelum terjadinya pandemi COVID-19. Pada sub bab ini dibahas bagaimana stimuli berupa sikap masyarakat terhadap transportasi umum dan kebijakan Pemerintah Kota Surabaya memengaruhi respon pada bentuk operasional Suroboyo Bus. Pembahasan akan dibagi menjadi masa awal pandemi (Maret-April 2020), pertengahan (Agustus-September 2020), dan pada kondisi saat ini (Februari-Maret 2021).

#### *Awal Pandemi (Maret-April 2020)*

Pada masa awal pandemi COVID-19, di mana kasus pertama di Indonesia ditemukan pada 2 Maret 2020 Suroboyo Bus mulai melengkapi petugas *helper* di dalam bus dengan alat pengecekan suhu pada 5 Maret 2020. Namun, pernyataan beberapa pengguna dalam kolom komentar akun instagram (sebagaimana Gambar 3.) menunjukkan bahwa kondisi bus yang penuh penumpang mengakibatkan pengecekan suhu tidak dilakukan secara merata. Pengguna juga mulai membicarakan mengenai prosedur apa yang akan dilakukan ketika ditemukan adanya penumpang yang bersuhu badan tinggi. Pengguna mulai mengkhawatirkan kontaminasi virus dengan menyarankan adanya *handsanitizer* di dalam bus.



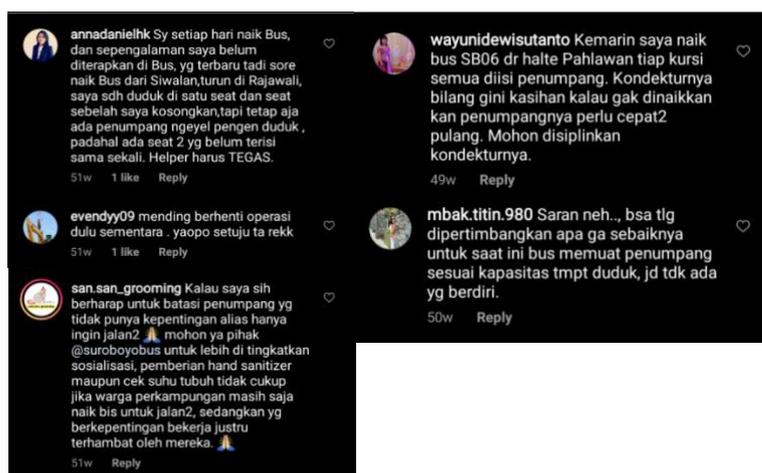
Gambar 3. Tanggapan Pengguna Pada Awal Pandemi COVID-19

Merespon kekhawatiran para penggunanya pada pertengahan Maret 2020 Suroboyo Bus mulai menerapkan penyemprotan cairan disinfektan pada terminal, kursi, jendela dan tiang bus, serta halte. Selain itu diikuti dengan pemasangan *handsanitizer* pada beberapa halte Suroboyo Bus. Pada bulan April 2020 Suroboyo Bus mulai menerapkan *social distancing* dengan pengurangan kepadatan penumpang dengan mengurangi kapasitas kursi hingga 50%. Kapasitas Suroboyo Bus Merah hanya 20 kursi, sementara Suroboyo Bus Tumpuk hanya 30 kursi. Pengelola juga menekankan peraturan penggunaan masker bagi penumpang yang ingin menggunakan layanan sebagaimana Gambar 4.



Gambar 4. Respon Suroboyo Bus Pada Masa Pandemi COVID-19

Penerapan kebijakan *sosial distancing* dengan mengurangi kapasitas kursi penumpang direpson oleh para pengguna Suroboyo Bus. Beberapa pengguna berdasarkan pengalaman penggunaannya menyatakan peraturan pengurangan kursi yang dipublikasikan pada media sosial Instagram Suroboyo Bus pada penerapannya dinilai belum terlaksana secara maksimal. Ada perbedaan penerapan oleh petugas di lapangan terkait kapasitas bus sebagaimana terlihat pada Gambar 5. sebagai berikut:



Gambar 5. Tanggapan Pada Ketidaksesuaian Pengurangan Penumpang dan Penerapan *Sosial Distancing*

Salah satu pengguna menyatakan tidak adanya pengurangan, kursi penumpang tetap terisi penuh. Pengguna memberikan saran untuk hanya memuat penumpang sesuai kapasitas kursi tanpa penumpang berdiri. Pengguna lainnya membicarakan mengenai ketidaktegasan petugas dalam menegur penumpang untuk melaksanakan *sosial distancing* dengan menjaga jarak duduk penumpang. Ketidaksesuaian peraturan pengurangan penumpang di dalam unit bus menjadi kekhawatiran penumpang akan potensi kontaminasi.

### *Pertengahan Pandemi (Agustus-September 2020)*

Kota Surabaya melaksanakan kebijakan PSBB dibagi menjadi 3 tahap, yakni tahap pertama mulai diterapkan pada 28 April 2020-11 Mei 2020. Namun karena kasus positif COVID-19 tidak kunjung turun secara signifikan, PSBB Surabaya Raya diperpanjang dengan tahap kedua yaitu 12-25 Mei 2020 dan tahap ketiga pada 26 Mei-8 Juni 2020 sebagaimana dijelaskan pada [Tabel 1](#). Pembatasan kegiatan perorangan dilakukan dengan kegiatan belajar mengajar dan pekerja disarankan dilakukan dari rumah. Membatasi jumlah orang maksimal 50% dari kapasitas kendaraan. Kendaraan beserta orang yang keluar masuk Kota Surabaya dilakukan pemeriksaan ([Pemerintah Kota Surabaya, 2020](#)). Kondisi tersebut memengaruhi penggunaan Suroboyo Bus seperti terlihat pada ([Gambar 2.](#)) di mana pengguna turun ke angka 24.685 orang. Kebijakan PSBB kemudian dihentikan, pada tanggal 13 Juli 2020 Pemerintah Kota Surabaya peralihan pada kebiasaan baru. Masyarakat mulai kembali beraktifitas dengan ditekankan melakukan protokol kesehatan secara ketat.

Suroboyo Bus dalam masa kebiasaan baru pada Agustus 2020 melakukan upaya menarik minat masyarakat pengguna dengan meluncurkan fitur *membership*. Penumpang yang mendaftarkan akun pada fitur *membership* dalam aplikasi GoBis akan memperoleh *QR code member*. Ketika penumpang menggunakan layanan Suroboyo Bus *QR code member* tersebut akan dipindai oleh petugas untuk mendapatkan *e-ticket* perjalanan dan juga poin yang dapat ditukarkan dengan kupon pada sentra UKM di Surabaya, sebagaimana pada [Gambar 6](#). berikut:



**Gambar 6.** Peluncuran Fitur *Membership*

*QR code member* dalam aplikasi GoBis mengganti tiket perjalanan yang sebelumnya berbentuk kertas dengan *e-ticket* yang dipindai dari aplikasi pengguna. Penggunaan fitur *membership* juga diberlakukan pada penukaran sampah botol plastik yang digunakan sebagai alat pembayaran Suroboyo Bus. Sampah yang ditukarkan bernilai poin akan masuk ke dalam akun *membership* dengan petugas melakukan *scan QR code*. Hal ini diharapkan Suroboyo Bus dapat meminimalkan interaksi antara petugas dan pengguna sehingga meminimalkan kemungkinan transmisi virus. Poin perjalanan yang dapat ditukarkan dengan kupon pada sentra UMKM dapat memberikan keuntungan bagi pengguna sehingga diharapkan menarik minat masyarakat menggunakan Suroboyo Bus.

Namun, berdasarkan pengalaman para pengguna Suroboyo Bus pendaftaran pada aplikasi mengalami kendala (sebagaimana [Gambar 7.](#)). Beberapa pengguna tidak dapat melakukan pendaftaran. Selain itu petugas pada pos penukaran botol plastik ada belum mengetahui adanya fitur tersebut. Kemudian pengguna juga membicarakan bahwa petugas penukar botol di Terminal

Purabaya menyatakan fitur belum dapat digunakan karena masih dalam tahap sosialisasi. Kondisi ini kontradiktif dengan informasi yang disampaikan pada laman Instagram Suroboyo Bus.

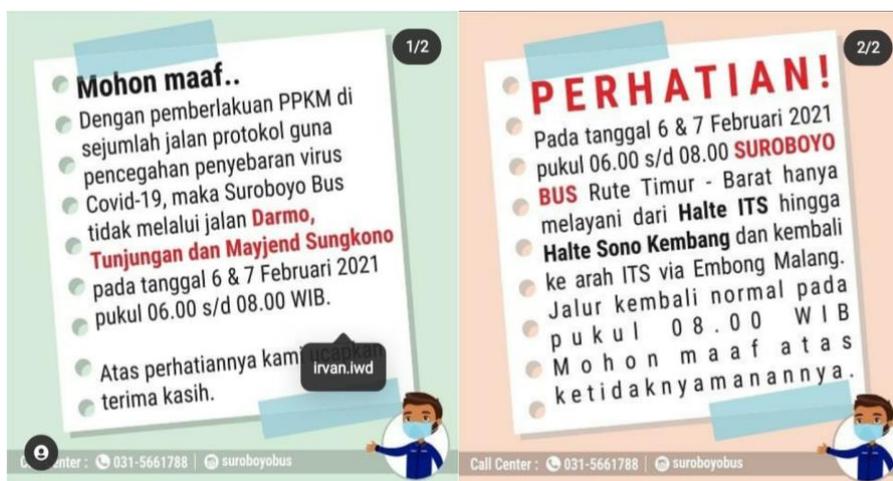


**Gambar 7.** Tanggapan Pengguna Pada Fitur *Membership*

Selain tanggapan terhadap sulitnya akses pada fitur *membership*, pada [Gambar 7](#). dapat dilihat bahwa ada pengguna yang memberikan tanggapan bahwa dalam masa kebiasaan baru corona virus ini mereka membutuhkan adanya fitur yang memuat keterangan berapa jumlah penumpang yang ada di dalam bus.

#### ***Pada Masa Saat ini (Februari-Maret 2021)***

Pada kebiasaan baru yang memasuki bulan Februari-Maret 2021 operasi Suroboyo Bus masih menerapkan respon-respon yang dilakukan sebelumnya. Pada masa ini operasional tetap menyesuaikan kebijakan Pemerintah Kota Surabaya dalam penerapan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) skala mikro. Waktu operasional dan jalur yang dilewati disesuaikan dengan kebijakan yang ada sebagaimana pemberitahuan pada [Gambar 8](#).



**Gambar 8.** Penyesuaian Layanan Suroboyo Bus terhadap Kebijakan PPKM

Penyampaian informasi mengenai jalur yang tidak dilalui oleh Suroboyo Bus kepada masyarakat melalui media instagram merupakan bentuk respon dari stimuli kebijakan PPKM yang dilaksanakan oleh Pemerintah Surabaya. Suroboyo Bus mengakomodasi kepentingan perjalanan dengan beroperasi menyesuaikan kebijakan yang ada. Masyarakat yang ingin mempergunakan layanan pada jalur yang tidak dilalui dapat menyesuaikan rencana perjalanan mereka berbekal pengetahuan dari informasi yang diberikan.

### Peluang Mengembalikan Kepercayaan dan Penggunaan Suroboyo Bus

Penerapan kenormalan baru membuat Kota Surabaya secara bertahap kembali beroperasi secara normal dengan menyesuaikan aktivitasnya pada situasi pandemi. Hal ini menghadirkan tantangan besar bagi sistem transportasi untuk kembali menarik minat masyarakat menggunakan transportasi umum sebagaimana kondisi sebelum adanya COVID-19. Berdasarkan pemaparan pada stimulus dan respon Suroboyo Bus dalam operasionalnya di masa pandemi, penulis menyajikan dalam tabel untuk memudahkan analisa sebagaimana [Tabel 2](#). Respon Suroboyo Bus Pada Stimulus Pandemi COVID-19 berikut:

**Tabel 2.** Respon Suroboyo Bus Pada Stimulus Pandemi COVID-19

No.	Stimulus	Isu Utama	Respon Suroboyo Bus
1.	Kekhawatiran pengguna terkontaminasi COVID-19 pada saat melakukan perjalanan dengan Suroboyo Bus	Kebersihan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyemprotan disinfektan pada terminal, dalam unit bus dan halte</li> <li>- Pengecekan suhu penumpang</li> <li>- Pemberian <i>handsanitizer</i></li> <li>- Pemasangan <i>handsanitizer</i> pada halte</li> <li>- Mewajibkan penggunaan masker</li> </ul>
2.	Persepsi akan transportasi umum tidak aman karena kepadatan penumpang	Kepadatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penerapan <i>social distancing</i> (halte, terminal dan di dalam unit bus)</li> <li>- Pengurangan jumlah penumpang</li> </ul>
3.	Penerapan kebijakan kenormalan baru	Menarik minat masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fitur <i>membership</i> poin perjalanan yang dapat ditukarkan dengan kupon sentra UMKM</li> <li>- Meminimalkan interaksi dengan <i>scan QR code</i> dan <i>e-ticketing</i></li> </ul>

Suroboyo Bus sudah melakukan beberapa bentuk respon selama operasionalnya dalam menghadapi pandemi COVID-19. Respon yang dilakukan untuk menanggulangi penurunan penggunaan layanan dan upaya menarik kembali minat masyarakat. Namun, sebagaimana salah satu komentar pada ([Gambar 8.](#)) pengguna membutuhkan informasi mengenai jumlah penumpang di dalam bus. Di mana informasi ini belum diakomodasi oleh Suroboyo Bus. Hal ini berkaitan dengan pandangan yang terbentuk selama terjadi pandemi coronavirus di mana kerumunan, kepadatan dan kedekatan jarak interaksi antar manusia akan memperbesar resiko terkontaminasi oleh virus. Kondisi ini berpengaruh pada minat masyarakat dalam penggunaan Suroboyo Bus sehingga harus diberikan solusi oleh pengelola.

Kekhawatiran akan kepadatan pada transportasi umum tidak hanya terjadi pada Suroboyo Bus, penelitian yang dilakukan oleh (Awad-Núñez et al., 2021) tindakan yang paling banyak diterima adalah yang terkait dengan peningkatan frekuensi layanan untuk menghindari kepadatan dan pembersihan kendaraan yang intensif. Aplikasi yang ada dapat mengatasi kondisi kekhawatiran akan kepadatan dengan memberikan informasi tentang jadwal bus, jadwal dan interval menggunakan GPS yang ada di dalam bus untuk menghindari keramaian, minimalkan waktu menunggu (Verma et al., 2020). Langkah pemanfaatan teknologi untuk mengatasi kekhawatiran akan kepadatan tersebut telah diaplikasikan oleh Otoritas Transportasi Teluk Massachusetts yang menyediakan informasi *real-time crowding* melalui situs web pengelola, halte dan aplikasi yang ada (Basu & Ferreira, 2021).

Pada konteks Suroboyo Bus hal yang sama juga dapat dilakukan untuk melengkapi respon ketahanan Suroboyo Bus menghadapi pandemi COVID-19. Penyediaan informasi *real-time* mengenai jumlah penumpang di dalam bus dapat ditambahkan pada aplikasi GoBis melengkapi fitur pelacakan lokasi bus. Apabila bus yang akan datang dalam keadaan penuh, pengguna dapat menggunakan bus lain yang terdekat. Pengguna yang mengetahui jumlah penumpang di dalam bus dapat menyesuaikan rencana perjalanan mereka. Hal tersebut dapat memberikan dorongan kepercayaan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang dalam menggunakan layanan Suroboyo Bus.

---

#### 4. Kesimpulan

Pandemi COVID-19 beserta kebijakan pencegahan yang terus mengalami pembaharuan sesuai kondisi kegawatan penularan virus di Kota Surabaya menjadi stimuli bagi bentuk operasional Suroboyo Bus. Segala bentuk informasi, pengaturan kebersihan, perlakuan pada kepadatan penumpang dan penambahan fitur pada aplikasi GoBis disampaikan kepada pengguna melalui media Instagram Suroboyo Bus. Berdasarkan komentar para pengguna, seringkali terjadi ketidaksesuaian mengenai informasi yang disampaikan dengan kesiapan dan perlakuan di lapangan. Inovasi dalam kondisi pandemi COVID-19 dengan memanfaatkan teknologi dan aplikasi yang menyertai Suroboyo Bus perlu penyesuaian dengan hal yang paling dibutuhkan masyarakat. Pengelola Suroboyo Bus dapat mengambil informasi dari komentar dan keluhan para pengguna yang diinventarisasi. Penelitian evaluasi terhadap efektivitas keseluruhan respon yang sudah dioperasionalkan perlu untuk dilakukan, sehingga Suroboyo Bus dapat terus menyesuaikan pengembangan ketahanan sistem transportasi umum.

---

#### Referensi

- Arellana, J., Márquez, L., & Cantillo, V. (2020). COVID-19 outbreak in Colombia: an analysis of its impacts on transport systems. *Journal of Advanced Transportation*, 2020.
- Awad-Núñez, S., Julio, R., Gomez, J., Moya-Gómez, B., & González, J. S. (2021). Post-COVID-19 travel behaviour patterns: impact on the willingness to pay of users of public transport and shared mobility services in Spain. *European Transport Research Review*, 13(1), 1–18.

- Basu, R., & Ferreira, J. (2021). Sustainable mobility in auto-dominated Metro Boston: Challenges and opportunities post-COVID-19. *Transport Policy*.
- Bucsky, P. (2020). Modal share changes due to COVID-19: The case of Budapest. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 8, 100141.
- Dai, J., Liu, Z., & Li, R. (2021). Improving the subway attraction for the post-COVID-19 era: The role of fare-free public transport policy. *Transport Policy*, 103, 21–30.
- de Haas, M., Faber, R., & Hamersma, M. (2020). How COVID-19 and the Dutch 'intelligent lockdown' change activities, work and travel behaviour: Evidence from longitudinal data in the Netherlands. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 6, 100150.
- De Vos, J. (2020). The effect of COVID-19 and subsequent social distancing on travel behavior. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 5, 100121.
- Hadjidemetriou, G. M., Sasidharan, M., Kouyialis, G., & Parlikad, A. K. (2020). The impact of government measures and human mobility trend on COVID-19 related deaths in the UK. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 6, 100167.
- Humas Surabaya. (2020). *Perpanjang Masa Belajar di Rumah, Pemkot Surabaya Bakal Sterilkan Semua Sekolah*. <https://humas.surabaya.go.id/2020/03/21/perpanjang-masa-belajar-di-rumah-pemkot-surabaya-bakal-sterilkan-semua-sekolah/>
- Jawapos. (2020). *PSBB Surabaya Berlaku, Angkutan AKDP di Jatim Dilarang Jalan*. <https://www.jawapos.com/surabaya/28/04/2020/psbb-surabaya-berlaku-angkutan-akdp-di-jatim-dilarang-jalan/>
- Kementerian Kesehatan. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020*.
- Kompas. (2020). *Antisipasi Covid-19, Fasilitas Publik di Surabaya Dilengkapi Alat Pengukur Suhu Tubuh*. <https://regional.kompas.com/read/2020/03/10/15581161/antisipasi-covid-19-fasilitas-publik-di-surabaya-dilengkapi-alat-pengukur?page=all>
- Liu, H., Bai, X., Shen, H., Pang, X., Liang, Z., & Liu, Y. (2020). Synchronized travel restrictions across cities can be effective in COVID-19 control. *MedRxiv*.
- Munawar, H. S., Khan, S. I., Qadir, Z., Kouzani, A. Z., & Mahmud, M. A. (2021). Insight into the Impact of COVID-19 on Australian Transportation Sector: An Economic and Community-Based Perspective. *Sustainability*, 13(3), 1276.
- Pemerintah Kota Surabaya. (2020). *Peraturan Walikota Surabaya Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Penanganan Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) Di Kota Surabaya*.
- Republika. (2020). *Antisipasi Corona, Pemkot Surabaya Tiadakan Sementara CFD*. <https://www.republika.co.id/berita/q74m1f328/antisipasi-corona-pemkot-surabaya-tiadakan-sembanta-cfd>
- Suarajatim. (2020). *Bus AKDP dan AKAP Stop Beroperasi Selama PSBB Surabaya, Angkot Masih Jalan*. <https://jatim.suara.com/read/2020/04/28/111851/bus-akdp-dan-akap-stop-beroperasi->

selama-psbb-surabaya-angkot-masih-jalan

Tempo. (2018). *Wali Kota Surabaya Tri Rismaharini Luncurkan Suroboyo Bus*.  
<https://nasional.tempo.co/read/1077209/wali-kota-surabaya-tri-rismaharini-luncurkan-suroboyo-bus>

Tempo. (2020). *Resmi PSBB, Bus AKAP dari Surabaya Berhenti Beroperasi*.  
<https://bisnis.tempo.co/read/1336375/resmi-psbb-bus-akap-dari-surabaya-berhenti-beroperasi/full&view=ok>

Verma, A., Chandra, A., Allirani, H., Karthika, P. S., Vajjarapu, H., Nitwal, R. S., Khandelwal, T., Bhat, F. A., Thomas, M. M., & Mayakuntla, S. K. (2020). *The Curious Case of Transportation Systems in a Post COVID-19 World: A Summary of Impacts, Strategic Interventions, and Possible Policy Implications*.

WHO. (2020a). *Coronavirus*.

WHO. (2020b). *Responding to community spread of COVID-19: interim guidance, 7 March 2020*.  
World Health Organization.

---