

## ABSTRAK

Kota Surabaya merupakan ibukota Jawa Timur yang menduduki peringkat ke-4 sebagai kota termacet di Indonesia. Kemacetan di Kota Surabaya disebabkan oleh jumlah pengguna kendaraan pribadi yang setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan. Tidak heran jika ruas jalan di kota Surabaya menjadi penuh dan sesak. Minat masyarakat untuk beralih pada transportasi umum sangatlah rendah, karena persepsi lama yang melekat pada ingatan masyarakat mengenai kondisi kelayakan angkutan umum. Dengan adanya hal tersebut, Pemerintah Kota Surabaya bersama Dinas Perhubungan Kota Surabaya meluncurkan angkutan umum berbasis *Bus Rapid Transit* (BRT) yang disebut Suroboyo Bus dan Bus Mayapada. Kedua jenis bus tersebut dilengkapi dengan teknologi yang canggih dan memiliki mekanisme pembayaran berupa sampah plastik kemasan minuman, sehingga diluncurkannya bus tersebut dalam rangka untuk menarik minat masyarakat agar beralih pada angkutan umum.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, yang dimaksudkan untuk dapat mengetahui secara faktual dan rinci mengenai fakta-fakta hubungan antara fenomena yang sedang diamati. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk memperkuat data. penelitian ini dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Surabaya, Terminal Purabaya, dan di dalam bus berbayar sampah di kota Surabaya.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan transportasi umum berbayar sampah dalam rangka mendukung minat masyarakat untuk beralih pada transportasi umum di kota Surabaya telah berjalan dengan baik dan lancar. Namun terdapat satu indikator efektivitas pelayanan yang belum terpenuhi, yaitu indikator ketepatan waktu. Belum dapat terpenuhinya indikator tersebut dapat mempengaruhi minat efektivitas dan minat masyarakat dalam menggunakan pelayanan angkutan umum tersebut.

**Kata Kunci** : Efektivitas Pelayanan Bus Berbayar Sampah, Minat Masyarakat Beralih Pada Transportasi Umum, *Bus Rapid Transit* (BRT).

**ABSTRACT**

*The city of Surabaya is the capital of East Java which was ranked 4th as the largest city in Indonesia. Traffic jam in the city of Surabaya is caused by the number of private vehicle users who always experience an increase every year. No wonder the road in Surabaya is full and crowded. The public's interest in switching to public transportation is very low, because of the old perceptions that are attached to people's memories of the conditions of the feasibility of public transport. With this, the Surabaya City Government and the Surabaya City Transportation Agency launched the Bus Rapid Transit (BRT) - based public transportation called Suroboyo Bus and Mayapada Bus. Both types of buses are equipped with sophisticated technology and have a payment mechanism in the form of beverage packaging plastic waste, so that the bus will be launched in order to attract the public to switch to public transportation.*

*This research uses qualitative research methods with descriptive research types, which are intended to be able to know factually and in detail about the facts of the relationship between the phenomena being observed. Data collection techniques used are observation, in-depth interviews, and documentation to strengthen data. this research was carried out at the Surabaya City Transportation Office, Purabaya Terminal, and in a garbage-paid bus in the city of Surabaya.*

*The results of this study indicate that the effectiveness of public transport services paid for garbage in order to support the interest of the community to switch to public transportation in the city of Surabaya has been going well and smoothly. However, there is one indicator of service effectiveness that has not been fulfilled, namely an indicator of timeliness. Not yet fulfilled these indicators can affect interest in effectiveness and interest in using public transportation services.*

**Keywords:** *Effectiveness of Garbage Paid Bus Services, Interest in Switching Societies in Public Transportation, Bus Rapid Transit (BRT).*