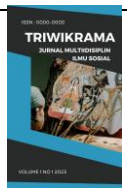
Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 3, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



KEMITRAAN DINAS PERHUBUNGAN DENGAN PT. SEDULURAN BUS SUROBOYO DALAM INTEGRASI TARIF BUS DI KOTA SURABAYA

Andi Nashwa Intan Salam[1], Agus Subianto[2],

[1,2]Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hang Tuah

ARTICLE INFO

Article history:
Received Juli 2026
Revised Juli 2026
Accepted Juli 2026
Available Juli 2026

andinashwa00@gmail.com

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

A B S T R A K

Meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi di Kota Surabaya menyebabkan kepadatan lalu lintas yang berdampak pada penurunan kualitas mobilitas masyarakat. Pemerintah Kota Surabaya berupaya mengembangkan layanan transportasi publik serta menerapkan kebijakan integrasi tarif untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum. Penelitian ini bertujuan menganalisis kemitraan antara Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan PT. Seduluran Bus Suroboyo dalam integrasi tarif bus di Kota Surabaya serta meninjau faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Analisis data menggunakan teori partnership dengan variabel *relationship*, *resources*, dan *organization*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemitraan telah berjalan cukup berhasil, namun masih ditemukan perlunya peningkatan pemahaman petugas terhadap kebijakan tarif, kendala akses aplikasi GoBis bagi pengguna perangkat berbasis iOS, dan belum tersedianya alternatif pembayaran tunai.

Kata Kunci: Kemitraan; Integrasi Tarif; Transportasi Publik; Suroboyo Bus; Trans Semanggi K2L.

A B S T R A C T

The increasing use of private vehicles in Surabaya has led to traffic congestion, which has negatively affected urban mobility. In response to this issue, the Surabaya City Government has developed public transportation services and implemented an integrated fare policy to improve accessibility and encourage greater public use of public transport. This study aims to analyze the partnership between the Surabaya City Transportation Agency and PT. Seduluran Bus Suroboyo in the implementation of bus fare integration in Surabaya, as well as to identify the supporting and inhibiting factors affecting the partnership. This study employed a qualitative method with an instrumental case study approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The data were analyzed using Kim S. Uhlik's partnership theory. The findings indicate that the partnership has been relatively successful, as demonstrated by the renewal of the partnership agreement, the provision of supporting resources, and strengthened organizational support through supervision, evaluation, coordination, and periodic reporting mechanisms. However, several challenges remain, including the need to improve staff understanding of fare policies, limitations of the GoBis application for iOS users, and the absence of cash payment alternatives. Based on these findings, the Surabaya City Transportation Agency is recommended to enhance the application system and provide alternative cash payment methods to optimize operational performance throughout the partnership.

***Keywords**: Partnership; Fare Integration; Public Transportation; Suroboyo Bus; Trans Semanggi K2L.*

*Corresponding author
E-mail addresses: andinashwa00@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 3, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

1. PENDAHULUAN

Kota Surabaya merupakan salah satu kota metropolitan di Indonesia yang memiliki tingkat mobilitas masyarakat cukup tinggi. Peningkatan jumlah kendaraan pribadi setiap tahun menyebabkan kepadatan lalu lintas yang berdampak pada penurunan kualitas pelayanan transportasi perkotaan. Kondisi tersebut mendorong Pemerintah Kota Surabaya untuk terus mengembangkan sistem transportasi publik yang terintegrasi sebagai upaya meningkatkan aksesibilitas masyarakat sekaligus mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi. Salah satu kebijakan yang diterapkan adalah integrasi tarif antara Suroboyo Bus dan Trans Semanggi rute K2L. Melalui kebijakan tersebut, masyarakat hanya dikenakan satu kali tarif untuk melakukan perpindahan moda sehingga perjalanan menjadi lebih efisien, mudah, dan terjangkau.

Pelaksanaan integrasi tarif tidak dapat dilaksanakan hanya oleh pemerintah, tetapi memerlukan keterlibatan sektor swasta sebagai mitra penyelenggara layanan. Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya menjalin kemitraan dengan PT. Seduluran Bus Suroboyo sebagai operator Trans Semanggi rute K2L melalui skema Buy The Service (BTS). Dalam kemitraan tersebut, Dinas Perhubungan bertanggung jawab terhadap penyediaan pendanaan, pengawasan, dan evaluasi layanan, sedangkan PT. Seduluran Bus Suroboyo bertanggung jawab terhadap penyediaan armada, pengemudi, tenaga operasional, serta pemeliharaan kendaraan. Pembagian peran tersebut bertujuan untuk mendukung penyelenggaraan transportasi publik yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Penerapan integrasi tarif memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat, terutama melalui penyamaan tarif antara Suroboyo Bus dan Trans Semanggi rute K2L. Namun demikian, hasil implementasi di lapangan masih menunjukkan beberapa kendala, seperti keterbatasan akses aplikasi GoBis pada perangkat berbasis iOS, belum tersedianya alternatif pembayaran tunai, serta masih adanya petugas yang belum sepenuhnya memahami ketentuan tarif bagi pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan integrasi tarif tidak hanya dipengaruhi oleh kebijakan pemerintah, tetapi juga oleh kualitas kemitraan yang dibangun antara pemerintah dan pihak operator dalam mengelola sumber daya, membangun komunikasi, serta memperkuat dukungan organisasi.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji kemitraan pada sektor transportasi publik. Penelitian Waradana dan Priambodo (2024) menunjukkan bahwa koordinasi dan pembagian tanggung jawab antaraktor menjadi faktor penting dalam mendukung penyelenggaraan transportasi publik di Kota Surabaya. Penelitian Lertsethtakarn (2018) juga menjelaskan bahwa keberhasilan kemitraan publik dan swasta dipengaruhi oleh hubungan antarmitra, dukungan sumber daya, dan pengelolaan organisasi selama pelaksanaan proyek. Akan tetapi, penelitian mengenai kemitraan dalam implementasi integrasi tarif transportasi publik di Kota Surabaya masih relatif terbatas, khususnya yang mengkaji hubungan kerja sama antara pemerintah daerah dengan pihak operator dalam penyelenggaraan layanan yang terintegrasi.

Fenomena tersebut selaras dengan teori partnership yang dikemukakan oleh Kim S. Uhlik, yang menjelaskan bahwa keberhasilan suatu kemitraan dipengaruhi oleh hubungan antarmitra (*relationship*), sumber daya (*resources*), dan organisasi (*organization*). Ketiga aspek tersebut menjadi dasar dalam menganalisis bagaimana kemitraan antara Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan PT. Seduluran Bus Suroboyo dijalankan dalam mendukung implementasi integrasi tarif Suroboyo Bus dan Trans Semanggi rute K2L. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis **kemitraan antara Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan PT. Seduluran Bus Suroboyo dalam integrasi tarif di Kota Surabaya** serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan kemitraan tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 3,, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

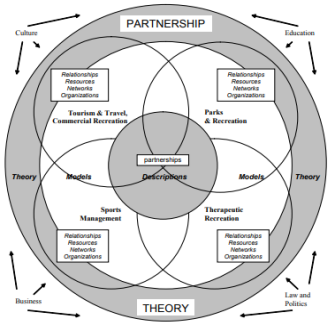
Governance

Governance merupakan proses pengelolaan kepentingan publik yang melibatkan interaksi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam mencapai tujuan bersama. Rhodes (1997) menjelaskan bahwa governance tidak lagi menempatkan pemerintah sebagai satu-satunya aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melainkan sebagai bagian dari jejaring yang saling bergantung. Sejalan dengan itu, Kooiman (2005) menyatakan bahwa tata kelola publik dilaksanakan melalui koordinasi dan kolaborasi antaraktor untuk menghasilkan pelayanan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks transportasi publik, governance menjadi penting karena penyelenggaraan layanan membutuhkan keterlibatan berbagai pihak dalam mendukung keberlangsungan operasional dan peningkatan kualitas pelayanan.

Kemitraan

Kemitraan (*partnership*) merupakan bentuk kerja sama yang melibatkan dua pihak atau lebih untuk mencapai tujuan bersama melalui pembagian peran, tanggung jawab, dan sumber daya.. Kemitraan publik dan swasta (*Public-Private Partnership*) menjadi salah satu pendekatan yang banyak diterapkan dalam penyelenggaraan layanan publik karena mampu menggabungkan sumber daya, kompetensi, dan keahlian yang dimiliki oleh setiap pihak. Pada sektor transportasi, kemitraan berperan dalam meningkatkan efisiensi penyelenggaraan layanan sekaligus mendukung keberlanjutan operasional melalui pembagian risiko dan tanggung jawab antara pemerintah dan operator (Medda, 2007).

Penelitian ini menggunakan teori kemitraan yang dikemukakan oleh Kim S. Uhlik (2007). Menurut Uhlik, keberhasilan kemitraan ditentukan oleh empat elemen utama, yaitu *relationship*, *resources*, *organization*, dan *networks*. Namun, penelitian ini hanya menggunakan tiga elemen, yaitu relationship, resources, dan organization, karena pelaksanaan integrasi tarif hanya melibatkan pemerintah dan sektor swasta tanpa keterlibatan aktor lain di luar kedua pihak tersebut. Aspek relationship digunakan untuk meninjau pola komunikasi dan kepercayaan antarmitra dalam pelaksanaan kerja sama. Aspek resources digunakan untuk menganalisis pembagian sumber daya finansial, sumber daya manusia, dan fasilitas yang mendukung pelaksanaan integrasi tarif. Sementara itu, aspek organization digunakan untuk melihat dukungan organisasi yang diberikan oleh masing-masing pihak melalui mekanisme pengawasan, koordinasi, evaluasi, dan pelaporan selama kemitraan berlangsung. Ketiga aspek tersebut digunakan untuk menganalisis kemitraan antara Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan PT. Seduluran Bus Suroboyo dalam integrasi tarif Suroboyo Bus dan Trans Semanggi rute K2L.



Gambar *Framework for Partnership*
Sumber : *Kim Uhlik, (2007)*

2. METODE

*Corresponding author
E-mail addresses: andinashwa00@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 3, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus instrumental. Pendekatan tersebut digunakan untuk memahami secara mendalam fenomena kemitraan antara Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan PT. Seduluran Bus Suroboyo dalam pelaksanaan integrasi tarif Suroboyo Bus dan Trans Semanggi rute K2L.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian memiliki dua jenis sumber data, yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer merupakan data yang didapatkan langsung dari sumber pertama. Data primer ini merupakan data yang dimaksudkan untuk menjawab fenomena penelitian. Data ini dapat diperoleh melalui wawancara dengan informan terkait ataupun melalui pengamatan langsung dari peneliti dilapangan atau tempat penelitian dilakukan. Sumber data sekunder, yakni data yang didapatkan secara tidak langsung dan dapat diambil dari dokumen-dokumen, buku literatur, jurnal, dan internet, dan lain-lain.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga teknik, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung dengan informan yang terdiri atas pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya, PT. Seduluran Bus Suroboyo, serta pengguna layanan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan kemitraan dalam integrasi tarif. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses operasional layanan dan penerapan integrasi tarif pada Suroboyo Bus dan Trans Semanggi rute K2L. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data hasil wawancara dan observasi melalui dokumen pendukung, seperti Surat Kontrak, Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 22 Tahun 2023, laporan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pelaksanaan kemitraan.

Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Pada tahap kondensasi data, peneliti memilih, menyederhanakan, dan mengelompokkan data hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi sesuai dengan fokus penelitian. Tahap penyajian data dilakukan dengan menyusun hasil temuan secara sistematis dalam bentuk uraian dan tabel berdasarkan tiga indikator teori partnership Kim S. Uhlik, yaitu *relationship*, *resources*, dan *organization*. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu menginterpretasikan hasil temuan penelitian untuk menjelaskan pelaksanaan kemitraan antara Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan PT. Seduluran Bus Suroboyo dalam integrasi tarif Suroboyo Bus dan Trans Semanggi rute K2L beserta faktor pendukung dan faktor penghambatnya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kemitraan antara Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan PT. Seduluran Bus Suroboyo dalam integrasi tarif Suroboyo Bus dan Trans Semanggi rute K2L telah berjalan melalui hubungan kerja sama yang didukung oleh komunikasi, pembagian sumber daya, dan dukungan organisasi dari masing-masing pihak. Pada aspek *relationship*, pola komunikasi antara Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan PT. Seduluran Bus Suroboyo dilakukan secara rutin melalui koordinasi operasional, forum evaluasi, serta pelaporan bulanan selama pelaksanaan layanan. Komunikasi tersebut menjadi sarana penyampaian perkembangan operasional maupun penyelesaian kendala yang muncul di lapangan. Selain komunikasi, hubungan kemitraan juga dibangun melalui kepercayaan antarmitra yang diwujudkan dalam pelaksanaan hak dan kewajiban sesuai Perjanjian Kontrak.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 3,, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Berdasarkan hasil wawancara, kontrak kerja sama berlaku selama 5 tahun dan diperbarui setiap satu tahun sekali setelah dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan. Keberlanjutan kontrak tersebut menunjukkan adanya komitmen kedua belah pihak dalam mempertahankan kerja sama integrasi tarif.

Pada aspek resources, masing-masing pihak memberikan kontribusi sumber daya sesuai dengan kewenangannya. Dari sisi finansial, Dinas Perhubungan Kota Surabaya memberikan pendanaan kepada PT. Seduluran Bus Suroboyo melalui skema *Buy The Service* (BTS). Dana tersebut digunakan untuk mendukung operasional layanan Trans Semanggi rute K2L dan dipertanggungjawabkan melalui laporan bulanan kepada Dinas Perhubungan. Sebagaimana disampaikan oleh salah satu informan dari PT. Seduluran Bus Suroboyo:

"Kita sebenernya langsung tanggung jawab ke Dishub, dan itu setiap bulan ada data dukung, semua kegiatan sama pengeluaran kita dilaporkan ke Dishub juga ke pengawas dari Dishub." (Wawancara, 15 Januari 2026).

Pembagian anggaran menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan menanggung pembiayaan operasional Suroboyo Bus, layanan BTS, serta penyediaan *helper*, sedangkan PT. Seduluran Bus Suroboyo bertanggung jawab terhadap gaji pengemudi Trans Semanggi, bahan bakar, pemeliharaan armada, dan operasional harian. Data pembagian anggaran lalu disajikan melaui tabel dibawah ini :

Dinas Perhubungan	- Pemeliharaan armada SB - Gaji *helper* - Gaji *driver* Suroboyo Bus - Biaya operasional armada Suroboyo Bus - Biaya layanan Trans Semanggi - BBM dan operasional Suroboyo Bus
PT. Seduluran Bus Suroboyo	- Gaji *driver* Trans Semanggi - Biaya bahan bakar armada TS K2L - *Maintenance* armada - Biaya operasional harian

Sumber : Diolah penulis, 2026

Pada sumber daya manusia, Dinas Perhubungan Kota Surabaya menambah 45 *helper* yang ditempatkan pada armada untuk membantu pelayanan kepada penumpang, sedangkan PT. Seduluran Bus Suroboyo menyediakan pengemudi, mekanik, dan tenaga operasional. *Helper* yang ditempatkan di lapangan memiliki kualifikasi minimal lulusan SMA, mampu mengoperasikan perangkat berbasis Android, serta memahami sistem pemberlakuan tarif. Sebagaimana disampaikan oleh informan:

"Ada mbak kualifikasinya, minimal SMA, terus harus bisa mengoperasikan Android dan sedikit paham juga tentang sistem pemberlakuan tarif." (Wawancara, 3 Januari 2026).

Meskipun demikian, hasil penelitian masih menemukan adanya kendala pada kualitas pelayanan petugas. Salah satu pengguna mengungkapkan bahwa petugas belum memberikan solusi ketika pengguna menunjukkan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) dalam bentuk digital

*Corresponding author
E-mail addresses: andinashwa00@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 3, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

untuk memperoleh tarif pelajar. Sebagaimana disampaikan FZ, "Padahal sudah nunjukin KTM yang ada di web, tapi nggak diterima. Katanya harus pakai KTM fisik atau almamater, jadi akhirnya tetap bayar tarif umum." (Wawancara, 4 Januari 2026).

Pada sumber daya fasilitas, kemitraan didukung melalui penyediaan armada, aplikasi GoBis, mesin pembayaran QRIS, mesin pencetak tiket, dan QR Scanner. Fasilitas tersebut mendukung pelaksanaan pembayaran non-tunai pada layanan integrasi tarif. Akan tetapi, hasil penelitian menunjukkan masih terdapat kendala pada aplikasi GoBis, khususnya bagi pengguna perangkat berbasis iOS. Salah satu informan menyampaikan:

"Aplikasi GoBis di iOS kadang loading lama, jadi waktu mau beli tiket harus nunggu. Maps-nya juga kadang nggak sesuai sama posisi bus." (Wawancara, 4 Januari 2026).

Selain itu, belum tersedianya alternatif pembayaran tunai menyebabkan beberapa pengguna yang tidak memiliki kartu uang elektronik harus meminta bantuan penumpang lain untuk melakukan pembayaran.

Pada aspek organization, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kemitraan memperkuat dukungan organisasi dibandingkan sebelum adanya kerja sama. Dinas Perhubungan Kota Surabaya membentuk mekanisme pengawasan dan evaluasi yang melibatkan pengawas, UPTD PTU, dan PT. Seduluran Bus Suroboyo. Pengawasan dilakukan terhadap pelaksanaan operasional maupun laporan keuangan sebagai bentuk akuntabilitas penggunaan anggaran. Di sisi lain, PT. Seduluran Bus Suroboyo melaksanakan koordinasi internal dan rekonsiliasi operasional sebelum menyampaikan laporan berkala kepada Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Bentuk dukungan organisasi tersebut memberikan manfaat bagi kedua belah pihak. Bagi pemerintah, kemitraan memperluas jangkauan pelayanan transportasi publik dan meningkatkan efisiensi penyelenggaraan layanan. Sementara itu, bagi pihak operator, dukungan pendanaan serta penyediaan helper membantu menjaga keberlangsungan operasional dan meningkatkan efektivitas pelayanan selama pelaksanaan integrasi tarif.

PEMBAHASAN

Hubungan kemitraan

Pelaksanaan integrasi tarif menunjukkan bahwa hubungan kemitraan tidak hanya dibangun melalui komunikasi yang bersifat administratif, tetapi juga melalui komitmen kedua belah pihak dalam menjaga keberlanjutan kerja sama. Komunikasi yang dilakukan secara berkala memungkinkan setiap kendala operasional segera ditindaklanjuti sehingga proses pengambilan keputusan menjadi lebih responsif. Di sisi lain, pembaruan Perjanjian Kerja Sama secara periodik mencerminkan bahwa keberlanjutan kemitraan didasarkan pada hasil evaluasi kinerja, bukan sekadar perpanjangan kontrak secara administratif. Mekanisme tersebut memperlihatkan adanya hubungan yang saling bergantung antara pemerintah sebagai regulator dan operator sebagai penyedia layanan sehingga masing-masing pihak memiliki kepentingan yang sama dalam menjaga kualitas integrasi tarif.

Analisa Sumber Daya

Pembagian sumber daya dalam kemitraan menunjukkan adanya spesialisasi peran sesuai kapasitas masing-masing mitra. Pemerintah berfokus pada penyediaan dukungan pembiayaan dan penguatan pelayanan, sedangkan pihak operator bertanggung jawab terhadap keberlangsungan operasional armada. Pembagian tersebut mencerminkan efisiensi

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 3,, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

pengelolaan sumber daya karena setiap pihak menjalankan fungsi yang tidak saling tumpang tindih. Meskipun demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan penyediaan sumber daya tidak hanya ditentukan oleh kecukupan anggaran, personel, maupun fasilitas, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dalam memahami perubahan kebijakan pelayanan. Temuan mengenai pemanfaatan aplikasi GoBis yang masih mengalami kendala pada perangkat iOS juga menunjukkan bahwa dukungan fasilitas perlu diimbangi dengan pengembangan teknologi yang lebih adaptif agar manfaat integrasi tarif dapat dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna. Tidak hanya dipahami sebagai penyediaan sumber daya, *resources* juga meninjau bagaimana kemampuan mengoptimalkan pemanfaatannya dalam mendukung kualitas pelayanan publik.

Dukungan Organisasi

Kemitraan yang terjalin telah memperkuat kapasitas organisasi melalui pembagian fungsi yang lebih jelas antara pemerintah dan pihak operator. Keberadaan mekanisme pengawasan, evaluasi, dan pelaporan menciptakan sistem kerja yang lebih akuntabel dibandingkan sebelum adanya kemitraan. Penguatan organisasi tersebut juga menunjukkan bahwa hubungan kerja sama tidak berhenti pada pelaksanaan kontrak, tetapi berkembang menjadi mekanisme koordinasi yang mendukung tercapainya tujuan bersama. Selain memberikan manfaat bagi pemerintah dalam meningkatkan efektivitas penyelenggaraan transportasi publik, penguatan organisasi juga memberikan kepastian operasional bagi pihak operator sehingga mampu menjaga kesinambungan pelayanan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan integrasi tarif dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam membangun koordinasi lintas sektor, memperjelas pembagian kewenangan, dan menciptakan sistem pengendalian yang mendukung keberlanjutan kemitraan.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kemitraan antara Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan PT. Seduluran Bus Suroboyo dalam integrasi tarif Suroboyo Bus dan Trans Semanggi K2L telah berjalan cukup berhasil dalam mendukung penyelenggaraan transportasi publik yang terintegrasi di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus serta berfokus pada aspek *relationship*, *resources*, dan *organization*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan baik telah dibangun oleh kedua pihak melalui pertemuan forum rutin serta perjanjian kerjasama. Kontribusi sumber daya dari masing-masing pihak berupa dukungan pendanaan, sumber daya manusia, dan fasilitas yang menunjang pelaksanaan integrasi tarif. Pembagian peran yang jelas serta mekanisme pengawasan dan evaluasi yang mendukung keberlangsungan kemitraan. Komunikasi yang terbuka, dukungan pendanaan dari pemerintah, dan mekanisme pengawasan yang dilaksanakan secara berkala turut menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan kemitraan ini. Penelitian masih menemukan beberapa hambatan, yaitu responsivitas *helper* yang perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna serta kendala pada fasilitas pembayaran digital berupa akses aplikasi GoBis yang belum optimal pada perangkat berbasis iOS dan belum tersedianya alternatif pembayaran tunai.

Saran

a. Mengembangkan aplikasi GoBis agar dapat beroperasi secara optimal pada seluruh sistem perangkat termasuk iOS

b. Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui sosialisasi dan pembaruan informasi mengenai kebijakan tarif kepada petugas helper agar informasi yang diberikan kepada pengguna tetap akurat dan sesuai dengan ketentuan

*Corresponding author
E-mail addresses: andinashwa00@gmail.com

5. DAFTAR PUSTAKA

Kooiman, J. (2005). GOVERNING AS GOVERNANCE. Public Administration, 85(1), 227–231. https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2007.00642_1.xGibson, R. (2011). A Primer on Collaborative Multi-Level Governance. In Canadian Regional Development: A Critical Review of Theory, Practice, and Potentials, 1-11.

Lertsethtakarn, K. (2018). Public-Private Partnership (PPP) in Thailand: A Case Study of the Bangkok Mass Transit System (BTS). Journal of Public and Private Management, 89–114. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/ppmjournal/article/view/131881Mukhtar Tompo, M. M. (2021). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Rsud Lanto Daeng Pasewang Kabupaten Jeneponto. JPPM: Journal of Public Policy and Management, 3(1), 43-52.

Medda, F. (2007). A game theory approach for the allocation of risks in transport public private partnerships. International Journal of Project Management, 25(3), 213–218. https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2006.06.003M. Rosyid Ridla, B. M. (2016). ANALISIS SOUND GOVERNANCE SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN DAYA SAING PERGURUAN TINGGI ISLAM (Studi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga). *Jurnal Manajemen Dakwah, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta*, 213-229.

Rhodes, R. A. W. (1997). Understanding Governance: Policy Networks, Governance, Reflexivity and Accountability. *Organization Studies*, *28*(8), 1243–1264. https://doi.org/10.1177/0170840607076586

Uhlik, K. S. (2007). Toward a Theory of Partnership As Context for a Theory of Leisure. Proceedings of the 2007 Northeastern Recreation Research Symposium, 32–37.

Waradana, F. K., & Priambodo, B. (2024). Public Private Partnership Dalam Penyediaan Layanan Transportasi Publik Wira Wiri Suroboyo Di Kota Surabaya. Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial, 5(2), 126–132. https://doi.org/10.46730/japs.v5i2.150Eovriza Luluk Zakia, I. W. (2023). Collaborative Governance dalam Mewujudkan Desa. *TRILOGI: Jurnal Penelitian Ilmu Sosial dan Eksakta, 3*, 1-11.