

Analisis Pelayanan Transportasi Publik Feeder Wira Wiri di Kota Surabaya

Dita Nalela Putri ¹⁾, Zainal Fatah ²⁾, Ika Devy Pramudiana ³⁾

^{1) 2) 3)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya
Email: ditanalela06@gmail.com

ABSTRAK

Kota Surabaya merupakan salah satu wilayah yang ada di Jawa Timur dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi. Tingkat kepadatan yang tinggi juga mengakibatkan tingginya angka kemacetan lalu lintas di Kota Surabaya. Maka hal ini mengakibatkan pemerintah berusaha menciptakan program-program baru untuk mengurangi angka kemacetan melalui beberapa program inovasi yang dibuat seperti Suroboyo Bus, Trans Semanggi, dan salah satunya yang sekarang diterapkan yakni Feeder Wira Wiri. Masyarakat mengalami kepuasan ketika mereka merasa bahwa pemberi pelayanan sudah sesuai dengan kebutuhan yang masyarakat inginkan. Maka dengan itu pemerintah membuat program Feeder Wira Wiri yang gunanya untuk menjangkau wilayah pinggiran yang ada di Kota Surabaya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan transportasi publik Feeder Wira Wiri di Kota Surabaya. Metode penelitian ini kualitatif deskriptif dengan pendekatan teori kualitas pelayanan publik yang meliputi 5 indikator yakni, *tangibles*, *empathy*, *assurance*, *responsiveness*, dan *assurance*. Hasil penelitian ini diperoleh bahwa dilihat dari dimensi *tangibles*, masyarakat sudah merasa puas dengan adanya program Feeder Wira Wiri terlihat dari semakin meningkatnya jumlah penumpang setiap bulannya. *Reliability*, sudah dirasa cukup puas karena petugas sudah menerapkan budaya 5S. *Responsiveness*, bahwa masyarakat sudah merasa puas dengan respon yang diberikan oleh petugas dan komunikasi sudah terjalin dengan baik. *Assurance*, petugas memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan mode layanan transportasi Feeder Wira Wiri dengan melengkapi CCTV pada Feeder. *Empathy*, petugas tidak membedakan pelayanan antar suku, ras, maupun golongan.

Kata Kunci: Analisis Pelayanan, Transportansi Publik, Feeder Wira Wiri

Abstract

Surabaya City is one of the areas in East Java with a high population density. The high density also results in high traffic congestion in Surabaya City. So this resulted in the government trying to create new programs to reduce the number of congestion through several innovative programs created such as Suroboyo Bus, Trans Semanggi, and one of them which is now implemented, namely Feeder Wira Wiri. People experience satisfaction when they feel that the service provider is in accordance with the needs that the community wants. So with that the government made the Feeder Wira Wiri program which is used to reach the outskirts of Surabaya City. The purpose of this study was to determine the quality of Feeder Wira Wiri public transportation services in Surabaya City. This research method is descriptive qualitative with the approach of public service quality theory which includes 5 indicators, namely, tangibles, empathy, assurance, responsiveness, and assurance. The results of this study obtained that seen from the tangibles dimension, the community is satisfied with the Wira Wiri Feeder program seen from the increasing number of passengers every month. Reliability, has been felt quite satisfied because the officer has implemented the 5S culture. Responsiveness, that the community is satisfied with the response given by officers and communication has been well established. Assurance, the officer provides a guarantee of safety and comfort in using the Wira Wiri Feeder transportation service mode by completing CCTV on the Feeder. Empathy, officers do not differentiate services between ethnicities, races, or groups.

Keywords: Service Analysis, Public Transportation, Wira Wiri Feeder

A. LATAR BELAKANG

Kota Surabaya memiliki banyak angkutan umum yang mudah ditemukan masyarakat, antara lain bus kota, angkutan kota (angkot), angkutan serbaguna (angguna) dan becak, karena angkutan tersebut paling ekonomis dan memiliki rute yang cukup banyak serta dapat menjangkau jalan yang kecil. Dengan adanya sarana transportasi umum dapat dimanfaatkan khususnya oleh para pelajar yang tidak mempunyai Surat Izin Mengemudi (SIM) ketika berangkat atau pulang dapat menggunakan transportasi umum tersebut, sehingga para pelajar tidak membawa kendaraan pribadi. Adanya transportasi umum juga dapat memberikan manfaat bagi warga kota Surabaya menghemat waktu, lebih menghemat uang dan harga transportasi umum lebih terjangkau.

Melansir dari data yang dikeluarkan oleh Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia hingga tanggal 12 Mei 2023 Provinsi Jawa Timur menempati posisi pertama jumlah kendaraan bermotor terbanyak di Indonesia. Kendaraan bermotor di Jawa Timur mengisi sebanyak 24,68 juta unit atau 15,91% dan menjadi yang terbanyak dari seluruh jumlah kendaraan bermotor di 34 provinsi di Indonesia (Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2023). Kendaraan bermotor ini memadati berbagai kota besar di Jawa Timur tidak terkecuali ibu kota provinsinya yaitu Kota Surabaya. Pemerintah telah berupaya menyediakan layanan transportasi publik di Kota Surabaya, baik pemerintah pusat, pemerintah provinsi maupun Pemerintah Kota Surabaya. Bus Trans Jatim yang beroperasi sebanyak 30 unit dan hanya memiliki satu trayek yaitu Sidoarjo-Surabaya-Gresik. Sama halnya Trans Semanggi Suroboyo yang hanya memiliki satu trayek yaitu Lidah Wetan Karang Menjangan – ITS dengan 17 unit kendaraan yang beroperasi. Sementara itu Suroboyo Bus yang dikelola oleh pemerintah melalui Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Transportasi Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya berjumlah sebanyak 28 unit dan beroperasi pada 3 trayek berbeda. Suroboyo Bus sebanyak 28 unit yang hanya beroperasi di tiga koridor belum dapat

menjangkau masyarakat secara luas (Putri dan Prabawati, 2020:9). Dari uraian data tersebut dapat diketahui bahwa ketersediaan transportasi publik maupun jaringan transportasi belum memenuhi kebutuhan warga Kota Surabaya akan transportasi publik yang memadai.

Dinas Perhubungan Kota Surabaya menggagas Angkutan Massal Cepat (AMC) terintegrasi dengan angkutan umum dalam kota yang menggunakan konsep trunk (bus angkut berkapasitas besar) dan Feeder (angkutan pengumpan berkapasitas kecil). Konsep tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Angkutan trunk direalisasikan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang diluncurkan dengan nama Suroboyo Bus pada 7 April 2018 dan telah diresmikan oleh Tri Rismaharini selaku Wali Kota Surabaya yang menjabat (Tempo.co, 2018).

Program Suroboyo Bus memiliki keunikan yaitu sistem pembayaran dapat dilakukan dengan menukarkan sampah botol plastik. Tempat penukaran sampah plastik berada di Terminal Bungurasih, Mayjen Sungkono Park and Ride dan Jembatan Merah (Rahaju, dkk, 2020:8). Lima tahun berlalu setelah Suroboyo Bus pertama kali diresmikan sebagai angkutan trunk, Dinas Perhubungan Kota Surabaya semakin menunjukkan keseriusan dalam menciptakan transportasi berkualitas melalui peluncuran angkutan feeder yang kemudian dikenal dengan nama Wira Wiri Suroboyo.

Program Wira Wiri Suroboyo diatur melalui Peraturan Walikota Surabaya Nomor 22 Tahun 2023 tentang Tarif dan Kontribusi Sampah dalam Penggunaan Layanan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Program Wira Wiri Suroboyo telah diresmikan pada 2 Maret 2023 oleh Eri Cahyadi selaku Wali Kota Surabaya, sehingga keseluruhan kendaraan sebanyak 52 unit telah dijalankan pada 7 rute berbeda. Ketujuh rute ini belum dapat memenuhi kebutuhan jaringan transportasi di Kota Surabaya. Wira Wiri Suroboyo terintegrasi

dengan Suroboyo Bus. Integrasi rute memungkinkan penumpang untuk berpindah moda dengan mudah. Integrasi tiket membuat penumpang dapat menikmati fasilitas Wira Wiri Suroboyo dan Suroboyo Bus selama dua jam dengan melakukan satu kali transaksi pembayaran karena dikelola oleh instansi yang sama yaitu Dinas Perhubungan Kota Surabaya (Surabaya.go.id, 2023).

Program Wira Wiri Suroboyo telah diresmikan pada 2 Maret 2023 oleh Eri Cahyadi selaku Wali Kota Surabaya (Surabaya.go.id, 2023). Keseluruhan perencanaan transportasi milik Dinas Perhubungan ini dibentuk oleh bidang angkutan dan dikelola oleh UPTD Pengelolaan Transportasi Umum. Pada tahap pengelolaan, bidang angkutan tidak melakukan pengawasan sehingga beberapa rencana yang telah dibuat tidak dijalankan oleh pengelola. Angkutan feeder ini terdiri dari 14 unit Hiace dengan kapasitas 14 penumpang per unit dan 38 unit Grand Max dengan kapasitas 10 penumpang per unit. Dari total 52 unit Wira Wiri Suroboyo, sejumlah 39 unit langsung diterjunkan pada 5 rute berbeda. Pada tanggal 10 Juli 2023 kembali dibuka 2 rute baru dan 13 unit kendaraan yang tersisa diterjunkan pada 2 rute baru (Akun Instagram @wirawirisuroboyo, 2023). Sehingga keseluruhan kendaraan sebanyak 52 unit telah dijalankan pada 7 rute berbeda. Ketujuh rute ini belum dapat memenuhi kebutuhan jaringan transportasi di Kota Surabaya. Wira Wiri Suroboyo terintegrasi dengan Suroboyo Bus. Integrasi rute memungkinkan penumpang untuk berpindah moda dengan mudah. Integrasi tiket membuat penumpang dapat menikmati fasilitas Wira Wiri Suroboyo dan Suroboyo Bus selama dua jam dengan melakukan satu kali transaksi pembayaran karena dikelola oleh instansi yang sama yaitu Dinas Perhubungan Kota Surabaya (Surabaya.go.id, 2023).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas mendorong penulis untuk melakukan penelitian dalam hal ini penulis mengangkat judul “Analisis Pelayanan Transportasi Feeder Wira Wiri di Kota Surabaya”.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Inovasi merupakan suatu hal penting yang harus dimiliki oleh sebuah organisasi pemberi layanan sektor publik. Instansi pemerintah sebagai pemberi layanan dituntut memiliki inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selama ini masih banyak permasalahan dalam kegiatan dan proses pemberian layanan kepada masyarakat. Beberapa pemerintah daerah berlomba lomba bersaing dan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Namun seringkali upaya tersebut masih belum memberikan hasil yang maksimal sehingga pada akhirnya tidak solutif dan terkadang menimbulkan kerumitan dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

2. Prinsip Pelayanan Publik

Pada pelayanan publik juga terdapat beberapa prinsip-prinsip supaya pelayanan berjalan dengan baik sesuai harapan. Menurut UU No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, terdapat beberapa prinsip-prinsip yang ada pada pelayanan publik diantaranya sebagai berikut:

- a) Sederhana, standar dalam pelayanan harus mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya

terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

- b) Partisipatif, penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas Bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c) Akuntabel, hal-hal semua diatur dalam standar pelayanan harus dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d) Berkelanjutan, standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan dengan perbaikan sehingga upaya meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e) Transparansi, standar pelayanan harus mudah diakses oleh semua masyarakat.
- f) Keadilan, standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Tjiptono (1997) berpendapat kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Definisi tersebut mencerminkan kualitas yang berpusat pada konsumen. “Seorang penjual atau sebuah perusahaan dapat disebut sebagai perusahaan berkualitas jika hampir selalu memuaskan kebanyakan kebutuhan konsumennya, dimana pelayanan

yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan konsumen” (Kotler, 2002).

4. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut (Botha, 2020) kualitas pelayanan publik dirangkum menjadi 5 dimensi pokok yang menentukan kualitas suatu pelayanan, yaitu:

a) Berwujud (*Tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

b) Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan setiap konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk seluruh konsumen tanpa kesalahan, sikap dan perilaku yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada setiap konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

d) Jaminan dan kepastian (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopansantunan, kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan

(*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

e) Empati (*Emphaty*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami kebutuhan konsumen secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.

5. Transportasi

Transportasi adalah sebuah penghubung antar wilayah yang menjadi jembatan penghubung pemukiman masyarakat dengan pasar atau disebut juga produsen dan konsumen. Transportasi memiliki peran yang sangat penting yakni sebagai alat penghubung, mendekatkan, dan memfasilitasi antar sekelompok masyarakat yang memiliki kepentingan.

Transportasi berhubungan dengan ilmu seperti halnya manajemen, pemasaran, pembangunan, ekonomi, undang-undang dan juga kebijakan pemerintah. Suatu negara sangat bergantung dengan pertumbuhan transportasi karena tanpa adanya transportasi tidak dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan masyarakatnya. Maka dari itu perlunya pembagian antara transportasi yakni angkutan muatan dan manajemen sistem transportasi yang berpengaruh oleh beberapa faktor ekstern. Faktor ekstern antara lain seperti undang-undang atau peraturan pemerintah, kebijakan atau peraturan pihak pemerintah pusat serta daerah, dan juga pengaruh pengguna jasa (*demand*). (Fatimah, 2019).

Transportasi memiliki peranan penting pada kehidupan masyarakat, karena dengan adanya transportasi proses perekonomian bisa berjalan dengan lancar tanpa adanya hambatan. Dengan adanya transportasi masyarakat bisa berpindah

tempat antar satu wilayah dengan wilayah lainnya (Di et al., 2011).

Sedangkan menurut (Pratama & Suradi, 2016) transportasi dikatakan sebagai sebuah usaha untuk berpindah, bergerak, mengangkut atau mengalihkan sebuah objek antar wilayah ke wilayah lainnya, dimana wilayah lain memiliki manfaat bagi suatu objek yang dapat memiliki guna untuk sebuah tujuan tertentu. Dapat ditarik kesimpulan bahwa transportasi dapat terbagi antara lain transportasi darat, udara, dan laut.

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian merupakan suatu metode yang digunakan penulis dalam mengambil data. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis atau tipe penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan sebuah metode yang dalam pengumpulan data berupa wawancara langsung oleh instrumen kunci, dimana peneliti melakukan observasi secara langsung sesuai kondisi yang ada di lapangan, analisis data bersifat induktif, dan hasil yang didapatkan mengarah kepada makna dari suatu generalisasi (Sugiyono, 2017).

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian juga harus sesuai dengan rumusan masalah, dimana rumusan masalah penelitian dijadikan acuan dalam menentukan fokus penelitian, dalam hal ini peneliti menggunakan Teori kualitas pelayanan dengan lima elemen, sebagai berikut:

- Tangibles*: Fasilitas dan pelayanan petugas Feeder Wira Wiri memberikan kesan nyaman kepada penumpang.
- Reliability*: Petugas sudah memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan kepada para penumpang.
- Responsiveness*: Kecepatan dalam pelayanan dirasa cukup baik oleh penumpang.

- d) *Assurance*: Tidak adanya keluhan yang dirasa oleh penumpang selama menggunakan Feeder Wira Wiri.
- e) *Emphaty*: Terciptanya suasana yang nyaman karena petugas begitu sangat ramah.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilakukan guna untuk mencari sebuah informasi yang dibutuhkan dalam suatu permasalahan yang sedang diangkat atau diteliti. (Wiratna Sujarweni, 2014). Pada kali ini penelitian dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sebuah fakta yang ada di lapangan dengan sebenar-benarnya sesuai dengan judul pada penelitian ini yaitu “Analisis Pelayanan Transportasi Publik Feeder Wira Wiri di Kota Surabaya”.

4. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan orang atau sumber yang dipercaya memiliki pengetahuan tentang permasalahan yang sedang diangkat oleh peneliti, narasumber tersebut diharapkan mampu memberikan informasi yang terjadi di lapangan secara nyata dan akurat. (Sugiyono, 2018).

Ada tiga macam informan penelitian yaitu, informan kunci, informan utama, dan informan tambahan. Maka pada penelitian ini peneliti mengambil informan yakni kepala dinas perhubungan Kota Surabaya, Kepala UPT Pengelola Transportasi Umum, Helper, dan Penumpang.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan publik. Pelayanan yang diberikan harus bisa memberikan manfaat dan juga kualitas kepada masyarakat. Salah satu program yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya yakni Feeder Wira Wiri dimana program ini bertujuan untuk mengatasi permasalahan yang ada di kalangan masyarakat

yang mengeluhkan karena salah satunya yakni kemacetan dan juga susah mencari angkutan umum dari kota menuju ke pelosok-pelosok daerah kota Surabaya. Feeder Wira Wiri ini di desain semacam seperti angkot yang bisa menjangkau daerah pinggiran yang ada di Kota Surabaya. Sebelum menaiki bisa di tracking rute melalui aplikasi Suroboyo Bus. Dimana bisa melihat rute mana saja yang dilalui.

Rute yang dijangkau oleh Wira Wiri yakni Terminal Benowo – Tunjungan, Mayjend Sungkono – Balaikota, TIJ – Gunung Anyar, Puspa Raya – HR Muhammad, TIJ – Lakarsantri, Terminal Bratang – Stasiun Pasar Turi.

Dalam menaikkan Feeder Wira Wiri diberikan tarif yakni 2.500 untuk pelajar dan 5.000 untuk umum. Berdasarkan ketentuan Walikota No. 22 Tahun 2023 dengan kategori lansia, veteran, anak dibawah 5 tahun, penyandang disabilitas tidak dikenakan biaya (gratis). Lansia dan veteran dengan keterangan usia minimal 60 tahun, untuk veteran dan lansia wajib menunjukkan KTP. Metode yang digunakan untuk membayar harus melalui layanan Qris dan kartu uang elektronik, tidak ada layanan non tunai. Terdapat jam operasional dalam menaiki Feeder Wira Wiri yakni pukul 05.30-21.30. Tiket bisa digunakan untuk menaiki Suroboyo Bus dengan ketentuan masa berlaku selama 2 jam.

Dari segi tingkat pendapatan Pemerintah Kota Surabaya mengungkapkan bahwa pendapatan rata-rata setiap harinya \pm Rp.6.000.000-Rp.10.000.000 per hari. Pendapatan tersebut digunakan untuk pembangunan infrastruktur yang ada di Kota Surabaya dan juga perbaikan program-program terbaru yang guna untuk menjadi nilai pendapatan daerah.

Jumlah armada Feeder Wira Wiri sebanyak 52 armada dengan kondisi semua layak untuk digunakan karena Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan sudah memilih kualitas transportasi yang cocok dan sesuai dengan kondisi wilayah Kota Surabaya. Sehingga tingkat kelayakan armada sudah terjamin 100 % dari dinas dan juga pihak pengelola. Tidak mungkin pemerintah

memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan mode transportasi yang tidak layak dipakai.

1. Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Feeder Wira Wiri di Kota Surabaya

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus mampu memberikan manfaat sesuai dengan kebutuhan yang ada di lapangan. Kualitas pelayanan yang baik diukur dengan kepuasan masyarakat sejauh mana masyarakat itu puas dengan adanya program yang telah diberikan pemerintah. Dengan menggunakan teori kepuasan dapat mengukur kualitas pelayanan yang ada di lapangan. Teori kualitas pelayanan dengan 5 indikator sebagai berikut:

a) *Tangibles*

Tangibles merupakan dalam pemberian pelayanan perlu adanya sebuah fasilitas yang bagus dan juga pegawai yang memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa, dilihat dari dimensi *tangibles* masyarakat merasa puas dengan fasilitas yang diberikan oleh pemerintah. Dinas menyiapkan program Feeder Wira Wiri ini sebaik mungkin dan sebelum adanya launching diadakan uji coba kelayakan untuk mengetahui program ini layak diberikan atau tidak. Fasilitas yang diberikan juga sudah *tangibles* sesuai dengan kebutuhan masyarakat yakni mereka menginginkan dalam menggunakan transportasi umum tidak berdesak-desakan dan juga adanya AC yang dingin, TV, kursi yang empuk dilengkapi *safety belt*, serta suara mesin yang tidak bising karena dapat mengganggu kenyamanan dalam menaikinya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wahyuni, 2017) bahwa, menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas maka diperlukan sebuah perubahan dan perbaikan yang menuju

pada sebuah kepuasan masyarakat. Pentingnya sebuah sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung menjadi salah satu pendukung terwujudnya pelayanan yang nyaman dan memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat ketika menggunakan layanan publik.

b) *Reliability*

Dapat disimpulkan bahwa, dilihat dari dimensi *reliability* menunjukkan petugas yang dipilih bukan asal-asalan melainkan mereka yang sudah memiliki kemampuan dalam bidangnya serta terlatih dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Diukur melalui indikator kemampuan petugas dalam mengatasi permasalahan yang terjadi yakni penumpang mengalami kehabisan kuota mereka dengan sukarela membantu memberikan hotspot tanpa diminta, selain itu dalam cara berpakaian mereka sangat rapi dan juga harum, ketika memberikan pelayanan pembayaran kepada masyarakat yang antri dengan cepat melayaninya tanpa menunggu lama dan juga petugas hafal mana saja penumpang yang belum membayar jadi tidak adanya terlewat yang mengakibatkan kecemburuan kepada penumpang lain. Petugas sudah menerapkan yang namanya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini membuat masyarakat merasa puas.

Sejalan dengan penelitian terdahulu oleh (Wahyuni, 2017), bahwa dalam memberikan pelayanan maka perlu diimbangi dengan pemberian layanan yang maksimal dan cepat oleh petugas pemberi layanan supaya bisa bekerja lebih cekatan dan telaten. Petugas juga diwajibkan untuk menerapkan yang namanya standar pelayanan yang prima.

c) *Responsiveness*

Dapat menarik kesimpulan bahwa petugas sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Respon yang tanggap dan juga keterampilan yang

dimiliki petugas mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat untuk menggunakan mode transportasi umum Feeder Wira Wiri. Komunikasi antar penumpang dan petugas sudah terjalin cukup baik dengan hal ini masyarakat merasa puas dengan kehadiran Feeder Wira Wiri.

Penelitian terdahulu oleh (Wahyuni, 2017) mengatakan bahwa responsiveness sangat penting dilakukan oleh pegawai mengingat masyarakat memiliki beragam kemampuan dan juga daya tangkap dalam merespon yang diberikan oleh petugas. Maka diharuskan petugas lebih aktif dalam menjawab serta mengenali apa saja kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat.

d) *Assurance*

Dapat ditarik kesimpulan bahwa dinas dan juga pengelola Feeder Wira Wiri memberikan jaminan ketepatan waktu, biaya serta keamanannya dengan 70 menerapkan yang namanya waktu atau timer di dalam bis Feeder Wira Wiri yang terhubung langsung dengan aplikasi sehingga tidak ada yang namanya keterlambatan antara feeder dengan aplikasi. Dalam jaminan biaya ada yang namanya barcode untuk scan sehingga petugas tidak akan melakukan pungli dan pembayaran dilakukan secara non tunai. Untuk jaminan keamanan dinas memasang yang namanya CCTV di dalam Feeder Wira Wiri guna menghindari terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan.

Pendapat lain dikatakan oleh penelitian (Wahyuni, 2017) menyatakan bahwa dengan adanya jaminan membuat masyarakat merasa nyaman selama dalam pelayanan yakni seperti memberikan rasa aman, baik dilakukan selama berada di area lingkungan tempat pemberian layanan.

e) *Emphaty*

Dari hasil penelitian tersebut kita dapat menarik kesimpulan bahwa pada

dimensi *emphaty* sudah dirasa puas oleh masyarakat mereka merasa bahwa tidak ada pembeda antara ras, suku, golongan usia dan juga jenis kelamin. Para petugas melayani masyarakat dengan sepenuh hati dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

Sejalan dengan penelitian oleh (Wahyuni, 2017) menyatakan bahwa petugas perlu memberikan rasa kepedulian dalam memberikan perhatiannya terhadap masyarakat yang memerlukan kebutuhannya dalam menggunakan layanan publik. Sebagai penyedia layanan pemerintah harus siap dalam membantu masyarakat yang memerlukan bantuan. Kepedulian petugas dalam membantu masyarakat lebih diutamakan karena akan menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

2. Faktor Kendala Pelayanan Transportasi Publik Feeder Wira Wiri di Kota Surabaya

Dalam suatu program tidak berjalan lancar sesuai dengan yang diharapkan melainkan pasti terjadi sebuah kendala. Dengan adanya kendala bisa menjadi motivasi pemerintah untuk memperbaiki kendala yang ada supaya bisa berjalan lebih maksimal dan memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan transportasi publik yang disediakan oleh masyarakat. Sehingga hal ini bisa mengurangi angka kemacetan yang ada di Kota Surabaya. Beberapa kendala yang ditemui yakni sebagai berikut:

- a) Masih kurangnya unit kendaraan mengingat tingginya masyarakat untuk menaiki Feeder Wira Wiri.
- b) Jam kedatangan antar Feeder Wira Wiri masih terbilang cukup lama mungkin dikarenakan minimnya unit yang ada.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa dilihat dari 5 indikator kepuasan masyarakat yakni sebagai berikut:

a) *Tangibles*

Masyarakat cukup puas dengan adanya fasilitas yang diberikan dinas dengan menghadirkan program Feeder Wira Wiri. Fasilitas yang ada yakni adanya kursi yang empuk, *safety belt*, serta TV yang bisa digunakan masyarakat ketika menaiki Feeder Wira Wiri.

b) *Reliability*

Petugas sudah menerapkan yang namanya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini membuat masyarakat merasa puas.

c) *Responsiveness*

Komunikasi antar penumpang dan petugas sudah terjalin cukup baik dengan hal ini masyarakat merasa puas dengan kehadiran Feeder Wira Wiri.

d) *Assurance*

Dalam jaminan biaya ada yang namanya barcode untuk scan sehingga petugas tidak akan melakukan pungli dan pembayaran dilakukan secara non tunai. Untuk jaminan keamanan dinas memasang yang namanya CCTV di dalam Feeder Wira Wiri guna menghindari terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan.

e) *Emphaty*

Tidak ada pembeda antara ras, suku, golongan usia dan juga jenis kelamin. Para petugas melayani masyarakat dengan sepenuh hati dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

Kendala dalam menggunakan transportasi Feeder Wira Wiri yakni sebagai berikut:

a) Masih kurangnya unit kendaraan mengingat tingginya masyarakat untuk menaiki Feeder Wira Wiri.

b) Jam kedatangan antar Feeder Wira Wiri masih terbilang cukup lama mungkin dikarenakan minimnya unit yang ada.

2. Rekomendasi

Pada penelitian ini perlu adanya rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan program Feeder Wira Wiri guna bisa berjalan semakin baik kedepannya. Rekomendasi tersebut diantaranya sebagai berikut:

a) Bagi Masyarakat

Perlunya keaktifan dan kesabaran dalam menggunakan mode layanan public karena mereka hanya mematuhi peraturan yang sudah disediakan oleh dinas.

b) Bagi Petugas

Dalam memberikan pelayanan perlu terus ditingkat supaya masyarakat lebih puas dalam menggunakan mode transportasi publik.

c) Bagi Dinas

Perlu adanya penambahan armada guna masyarakat tidak menunggu lama di halte hal ini karena antusias masyarakat cukup banyak dalam menggunakan mode transportasi Feeder Wira Wiri.

REFERENSI

- Azwar. (2022). Pelayanan Publik di Bidang Pendidikan Pada Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 5(2), 137–155.
- Botha, H. H. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta. *Journal of Public Management and Public Policy*, 4(1), 53–67.
- Dahniar, M., & Yuliani, F. (2023). Evaluasi Kebijakan Pemberian Pengurangan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Akibat Dampak Pandemi Covid-19 di Kota Pekanbaru. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(1), 84–92.

- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 1(1), 9–18.
- Fathinnah, A., Rochani, A., & Karmilah, M. (2022). Strategi City Branding dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan. *Jurnal Kajian Ruang*, 2(1), 59–70.
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23–38.
- Pratama, G. Y., & Suradi, A. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Diponegoro Law Journal*, 5(3), 1–19.
- Septada, B. I. (2023). Analisis Pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- Wahyuni, R. D. (2017). Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi di Stasiun Wonokromo Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 155–170.
- Wijianto, W., Istianto, B., & Rukman, R. (2022). Analisis Kepuasan Publik Terhadap Angkutan Umum Model Jak Lingko Sebagai Pengintegrasian Antar Moda Transportasi Publik di DKI Jakarta. *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal of Road Safety)*, 9(2), 119–130.