

Efektivitas Kebijakan Feeder Wira-Wiri Suroboyo dalam Mengentaskan Kemacetan dan Disparitas Transportasi di Kota Surabaya

Kevin Novantiko¹⁾, Sapto Pramono²⁾, Sri Roekminiati³⁾

^{1) 2) 3)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: kevinnovan39@gmail.com

ABSTRAK

Kemacetan dan disparitas transportasi menjadi tantangan utama dalam pengelolaan perkotaan di Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas kebijakan *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* dalam menangani permasalahan kemacetan dan disparitas transportasi di Kota Surabaya, dengan mendeskripsikan bagaimana efektivitas Kebijakan *Feeder Wira-Wiri Suroboyo*, dalam mengentaskan kemacetan dan disparitas transportasi di Kota Surabaya, serta menganalisis faktor penghambat dan faktor pendorong kebijakan tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model efektivitas dari Budiani yakni ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program. Penelitian ini menggunakan metode analisis menurut Miles & Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang melibatkan analisis fakta untuk menyelidiki dampak kebijakan *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* terhadap kemacetan dan disparitas transportasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* dinilai cukup efektif dengan 4 elemen yang dijelaskan yaitu ketepatan sasaran *Feeder Wira-Wiri Suroboyo*, dinilai tepat sasaran yaitu menyediakan sarana transportasi alternatif bagi masyarakat Kota Surabaya, serta memberikan akses terhadap masyarakat yang tinggal di perkampungan kecil dengan minimnya akses. Sosialisasi program, strategi sosialisasi yang dilakukan oleh manajemen *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* sudah berjalan dengan baik melalui penyampaian langsung dan pemberitaan secara online, masyarakat sudah mulai terbuka terhadap informasi yang disampaikan. Pencapaian tujuan program, dalam hal ini tujuan dari program *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* sudah berjalan dengan baik, dimana program ini dapat menyediakan angkutan pengumpan dan memberikan alternatif transportasi bagi masyarakat. Pemantauan program, dalam hal ini pemantauan sudah berjalan dengan baik yaitu dengan melakukan *tracking* pada aplikasi Gobis, serta pemantauan secara rutin dengan monitor yang selalu terhubung *Feeder Wira-Wiri Suroboyo*. Sehingga program ini sudah dikatakan efektif bagi masyarakat. Namun ada faktor penghambat seperti kurang berhasilnya program ini untuk mengurangi tingkat kemacetan di beberapa ruas jalan utama. Pengimplementasian jalur khusus dan sistem koordinasi transportasi publik tidak berdampak terhadap peningkatan efisiensi pergerakan kendaraan. Di lain hal, tantangan masih terjadi di beberapa wilayah yang memerlukan perhatian lebih lanjut, seperti peningkatan infrastruktur jalan dan transportasi alternatif. Saran penulis untuk memberikan rekomendasi termasuk peningkatan kerjasama antara pemerintah, operator transportasi, dan masyarakat guna memastikan keberlanjutan dan kesuksesan kebijakan ini dalam jangka panjang.

Kata Kunci: Efektivitas, Feeder Wira-Wiri Suroboyo, Kemacetan, Disparitas Transportasi

Abstract

Congestion and transportation disparity are the main challenges in urban management in Surabaya City. This study aims to examine the effectiveness of the Wira-Wiri Suroboyo Feeder policy in addressing the problems of congestion and transportation disparities in Surabaya City, by describing how the effectiveness of the Wira-Wiri Suroboyo Feeder Policy, in alleviating congestion and transportation disparities in Surabaya City, and analyzing the inhibiting factors and driving factors of the policy. This research was conducted using Budiani's effectiveness model, namely the accuracy of program targets, program socialization, achievement of program objectives, and program monitoring. This research uses Miles & Huberman's analysis method of data reduction, data presentation, and conclusion drawing which involves fact analysis to investigate the impact of the Wira-Wiri Suroboyo Feeder policy on congestion and transportation disparities. The results of this study indicate that the Wira-Wiri Suroboyo Feeder policy is considered quite effective with 4 elements

described, namely the accuracy of the Wira-Wiri Suroboyo Feeder target, which is considered right on target, namely providing alternative means of transportation for the people of Surabaya City, and providing access to people living in small villages with minimal access. Socialization of the program, the socialization strategy carried out by the management of the Wira-Wiri Suroboyo Feeder has been running well through direct delivery and online news, the community has begun to be open to the information submitted. Achievement of program objectives, in this case the objectives of the Wira-Wiri Suroboyo Feeder program have been running well, where this program can provide Feeder transportation and provide alternative transportation for the community. Program monitoring, in this case monitoring has gone well, namely by tracking the Gobis application, as well as routine monitoring with monitors that are always connected to the Wira-Wiri Suroboyo Feeder. So that this program has been said to be effective for the community. But there are inhibiting factors such as the lack of success of this program to reduce the level of congestion on several main roads. The implementation of dedicated lanes and public transportation coordination systems did not have an impact on improving the efficiency of vehicle movement. On the other hand, challenges still occur in some areas that require further attention, such as improving road infrastructure and alternative transportation. The author's recommendations include increased cooperation between the government, transportation operators, and the public to ensure the long-term sustainability and success of this policy.

Keywords: *Effectiveness, Wira-Wiri Suroboyo Feeder, Congestion, Transportation Disparity*

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental di tingkat pemerintahan nasional, provinsi, dan pedesaan, salah satunya pelayanan publik pada transportasi (Bala, 2017). Pergerakan orang atau barang dari satu lokasi ke lokasi lain secara cepat dan efisien dengan sistem dan tujuan tertentu disebut transportasi (Andika, dkk, 2022). Transportasi sangat diperlukan dan saling berhubungan dengan orang dan barang untuk memenuhi kegiatan. Lokasi kerja, belanja, pendidikan, bisnis, dan hiburan menjadi tolak ukur tujuan perjalanan yang mempengaruhi produksi perjalanan. Transportasi dapat mempengaruhi lokasi dan jangkauan aktivitas atau kegiatan produktif dan rekreasi, lokasi tempat tinggal, dan jangkauan persediaan seperti barang dan jasa (Bruton, 2021).

DKI Jakarta sebagai Ibu Kota Negara Indonesia menjawab kebutuhan warganya dengan menyediakan transportasi yang layak dan nyaman (Sinaga, 2010:210). salah satu transportasi publik yang dikembangkan adalah Bus Transjakarta yang memiliki sistem Bus Rapid Transit (BRT) pertama di Asia Tenggara dan Selatan dengan jalur terpanjang di dunia yaitu sejauh 208 km (Transjakarta.col.id, 2019).

Melihat keberhasilan Transjakarta, kota-kota besar di Indonesia banyak mengadopsi sistem transportasi BRT untuk diterapkan di

daerahnya, sayangnya adaptasi yang dilakukan oleh kota-kota tersebut memiliki kendala pada keterbatasan jalan, sehingga tidak memiliki jalur khusus seperti Transjakarta.

Melansir dari data yang dikeluarkan oleh Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia hingga 12 Mei 2023 Provinsi Jawa Timur menempati posisi pertama dengan jumlah kendaraan bermotor terbanyak di Indonesia. Kendaraan di Jawa Timur mengisi sebanyak 24,68 juta unit atau 15,19% 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 provinsi yaitu Kota Surabaya.

Masalah transportasi merupakan salah satu masalah yang sangat penting bagi kebutuhan manusia untuk menunjang aktivitas sehari-hari dan menunjang perekonomian masyarakat. Transportasi dapat berupa angkutan pribadi dan angkutan umum. Angkutan umum merupakan sarana yang diberikan pemerintah untuk melayani masyarakat. Sangat disayangkan masih banyak masalah yang terjadi di angkutan umum yang seperti tidak ada ujung penyelesaiannya. Mulai dari lemahnya kesadaran pengemudi dan pemilik kendaraan terhadap peraturan lalu-lintas

hingga tindak pidana berat yang terjadi di lapangan, sehingga keamanan sering menjadi hal yang tidak diperhatikan.

Sistem transportasi dapat terselenggara dengan tertib, aman nyaman, teratur, dan lancar haruslah memperhatikan kondisi teknis sarana kendaraan, disamping unsur-unsur lainnya seperti pengendara, kondisi jalan dan lingkungan. Hal ini dikarenakan banyaknya kecelakaan transportasi yang diakibatkan oleh tidak diperhatikannya kondisi kendaraan dalam hal ini kendaraan bermotor di jalan. Lalu lintas dan angkutan jalan di Indonesia memiliki peranan yang penting dan strategis sehingga penyelenggaraannya dikuasai oleh negara, dan pembinaannya dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mewujudkan ketertiban. lain secara cepat dan efisien dengan sistem dan tujuan tertentu disebut transportasi (Andika, dkk, 2022). Transportasi sangat diperlukan dan saling berhubungan dengan orang dan barang untuk memenuhi kegiatan. Lokasi kerja, belanja, pendidikan, bisnis, dan hiburan menjadi tolak ukur tujuan perjalanan yang mempengaruhi produksi perjalanan. Transportasi dapat mempengaruhi lokasi dan jangkauan aktivitas atau kegiatan produktif dan rekreasi, lokasi tempat tinggal, dan jangkauan persediaan seperti barang dan jasa (Bruton, 2021).

Aktivitas transportasi di wilayah Surabaya yang terus meningkat selain menunjukkan perkembangan wilayah juga mengindikasikan munculnya permasalahan baru. (Kadarisman dkk. 2017) menjelaskan dampak negatif akibat masalah transportasi adalah kemacetan yang menyebabkan polusi udara cukup tinggi dan juga menghambat aktivitas ekonomi masyarakat. Kemacetan merupakan fenomena yang umum terjadi di setiap kota besar di dunia (Su et al., 2020). Kota Surabaya ditetapkan sebagai kota pusat pertumbuhan untuk wilayah pembangunan V. Hal ini dikarenakan Kota Surabaya merupakan salah satu pusat pembangunan terbesar di Asia. Banyak kegiatan industri yang berkembang di wilayah ini, menyebabkan peningkatan arus kendaraan yang keluar masuk Kota Surabaya sehingga jalanan

semakin padat. Hal ini dilihat dari peningkatan jumlah pengaduan pada Dishub Surabaya.

Kemacetan lalu lintas di perkotaan lambat laun menjadi masalah sosial yang penting dan perlu ditangani karena kemacetan merupakan keadaan yang sangat merugikan yang berdampak secara sosial dan ekonomi (Hidayat & H, 2017). Kemacetan lalu lintas tidak hanya mempengaruhi manusia, tetapi juga meningkatkan polusi. Pada akhirnya kemacetan yang semakin meningkat menimbulkan kerugian yang sangat tinggi di Kota Surabaya.

Selain kemacetan, ada disparitas fasilitas angkutan umum. Padahal, opsi moda angkutan umum yang beragam dan memiliki berbagai tujuan yang berbeda-beda dapat menarik warga baru untuk mulai beralih dari kendaraan pribadi. Meski Surabaya sudah memiliki Suroboyo Bus dan Trans Semanggi Surabaya, namun keduanya masih belum menjangkau banyak wilayah di Surabaya. Kebanyakan rute yang dilalui dua moda transportasi ini adalah jalan utama. Sementara, jalanan lain dan pemukiman warga, perkantoran, dan sekolah yang menjadi kantung aktivitas masyarakat sebagian besar belum tersentuh. Sehingga kemacetan dan disparitas pada transportasi umum di Kota Surabaya menjadi urgensi dalam penelitian. Penting untuk mengkaji kebijakan yang dilakukan dalam menangani kemacetan dan disparitas tersebut, salah satunya kebijakan *Feeder Wira-Wiri Suroboyo*.

Feeder Wira-Wiri Suroboyo adalah angkutan *Feeder* yang diluncurkan pada 2 Maret 2023 oleh Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi, program ini 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 ini diharapkan bisa menjangkau wilayah pemukiman dan jalan yang sempit, serta terintegrasi dengan sistem transportasi yang ada di Surabaya.

Sama seperti Suroboyo Bus, layanan ini dikelola langsung oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui satuan UPT Pengelola

Transportasi Umum. Sebelum hadirnya beberapa layanan moda bus modern di kota ini. Dishub Kota Surabaya sudah pernah merencanakan operasional angkutan pengumpan pada kawasan MERR sejak tahun 2015. Pengadaan sejumlah 16 unit *Feeder* dan dua puluh unit trunk pun diusulkan dengan menggunakan estimasi total anggaran sebesar Rp 10 miliar. Angkutan tersebut diusulkan karena masih nihilnya angkutan umum yang melewati ruas jalan tersebut serta tidak adanya konektivitas antara jalur angkutan umum *eksisting*.

Dishub Kota Surabaya kembali melakukan pengadaan *Feeder* pada pertengahan tahun 2022. Sebanyak 36 minivan dijanjikan bisa di uji cobakan sampai akhir tahun 2022. Rute yang digunakan berupa koridor *re-routing* dari tiga jalur trayek angkutan kota *eksisting* yang mempunyai tingkat permintaan tinggi serta mendapat persetujuan paguyuban supir angkutan. Namun *Feeder* urung beroperasi perdana hingga penghujung tahun 2022, sebanyak 36 *Feeder* dari APBD tahun 2022 senilai Rp 25 miliar sudah siap dikirim pada akhir Desember 2022. Tahun 2023, jumlah pengadaan *Feeder* ditambah hingga total 52 unit dengan menggunakan penggabungan anggaran APBD tahun 2022-2023 senilai Rp 34 miliar. Beberapa persiapan pun mulai disebut hingga awal Januari 2023. Salah satunya dengan pelaksanaan rekrutmen kru *Feeder* yang berasal dari supir angkutan kota *eksisting*. Selain itu, Dishub Kota Surabaya mulai melakukan pemasangan sekitar lima ratus titik pemberhentian di penjuru kota yang akan dilintasi *Feeder*. Awal Februari 2023 Dishub Surabaya tengah melaksanakan tahap finalisasi teknis operasional *Feeder*. Salah satunya menyiapkan regulasi sebagai payung hukum pelaksanaan *Feeder*, termasuk pengusulan-pengusulan skema tarif terintegrasi dengan Suroboyo bus. Layanan *Feeder* ini dirilis walikota Surabaya pada 2 Maret 2023 bertempat di Gedung Siola.

Tahap awal, sebanyak 320 kru yang berasal dari pemilik ataupun supir angkutan kota *eksisting* yang diberdayakan sebagai Driver dan Helper melalui tahapan rekrutmen. Penumpang akan dikenakan tarif Rp 5.000 (umum), Rp 2.500

(pelajar), dan gratis untuk lansia metode pembayaran non-tunai (menggunakan uang elektronik atau kartu e-toll). Terdapat 5 rute yang sudah disiapkan untuk *Feeder* dengan jam operasional mulai dari pukul 05.30-21.30 WIB.

Layanan ini menerapkan skema pembelian layanan (*buy the service*), dimana pemerintah membeli pelayanan per km yang disediakan oleh operator. Sampai tahun 2024, Dishub Surabaya akan terus melakukan pengadaan sejumlah 174 unit *Feeder* Wira-wiri Suroboyo secara bertahap. Masing-masing pentahapan adalah 36 unit pada tahun 2022, 67 unit pada tahun 2023 dan 71 unit pada tahun 2024. Adapun 174 unit *Feeder* tersebut akan dioperasikan pada 23 koridor. Per 10 Maret 2023, rute lintasan koridor FD2 relasi perjalanan PNR Mayjen Sungkono – Embong Wungu diperpanjang (*extend*) hingga Balai kota Surabaya. Jumlah titik pemberhentian ditambah sebanyak empat belas titik pada ruas sejauh 2,7 km di pusat kota.

Sama seperti Suroboyo Bus, layanan ini dikelola langsung oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui satuan UPT Pengelolaan Transportasi Umum. Meski demikian, penumpang bisa transit dari *Feeder* menuju dua layanan bus tersebut. Namun, integrasi tiket hanya bisa dilakukan dengan Suroboyo Bus yang sama-sama dikelola oleh Pemkot Surabaya.

Selain itu, penelitian (Annurya Hamida, 2023) menyatakan terdapat beberapa kekurangan pada Kebijakan *Feeder* Wira-Wiri Suroboyo seperti keterbatasan sumber daya anggaran yang menyebabkan sulitnya menambah kendaraan dan perekrutan staf. Kondisi sosial lebih gemar menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan transportasi publik. Sejalan dengan wawancara awal penelitian dimana kelemahan utama *Feeder* ini adalah polisi armadanya belum bisa dipesan melalui aplikasi. Penumpang harus sabar menunggu di tempat pemberhentian. Jika mereka sedang beruntung, maka akan cepat mendapatkan *Feeder*. Jika tidak, maka mereka harus ekstra sabar.

Berdasarkan fenomena diatas, penting untuk menganalisis bagaimana efektivitas kebijakan *Feeder* Wira-Wiri Suroboyo. Namun

masih terdapat keterbatasan penelitian yang mengkaji bagaimana efektivitas kebijakan *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* khususnya dalam menangani kemacetan dan disparitas Kota Surabaya, sehingga penelitian ini menjadi penting dalam mengisi gap penelitian. Subjek penelitian ini adalah *Feeder Wira-Wiri UPTD Surabaya* sebagai kebaruan dalam penelitian. Bagaimana efektivitas kebijakan *Feeder Wira-Wiri Suroboyo*.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Kebijakan Publik

Definisi umum dari kebijakan publik adalah suatu tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu yang memberikan hambatan dan peluang yang mana kebijakan tersebut diusulkan untuk dimanfaatkan dan diatasi dalam upaya mencapai suatu tujuan atau mewujudkan suatu tujuan. Kebijakan publik tidak hanya berurusan dengan kepentingan individu atau kepentingan kelompok tetapi lebih berhubungan dengan tujuan bersama, kepentingan publik, atau warga negara secara keseluruhan. Usulan tindakan yang merupakan kebijakan kemudian diimplementasikan melalui keputusan dan tindakan selanjutnya.

Lester (Wibowo dan Tangkilisan, 2014:45) mengemukakan definisi kebijakan publik sebagai proses atau rangkaian keputusan atau kegiatan pemerintah yang dirancang untuk menangani permasalahan publik, baik yang nyata maupun yang masih direncanakan (yang dibayangkan). Kebijakan publik mempunyai ciri-ciri tertentu dimana kebijakan tersebut akan dirumuskan, dilaksanakan dan dievaluasi oleh suatu otoritas baik yang berasal dari legislatif, eksekutif, maupun yudikatif.

Kebijakan publik juga didefinisikan secara komprehensif sebagai keseluruhan aktivitas pemerintah, baik yang dilakukan secara langsung maupun melalui agen, karena tindakan tersebut mempunyai pengaruh terhadap kehidupan warga negara. Definisi

tersebut mencakup apa yang disebut dengan implementasi kebijakan.

Menurut Moenir (2008: 16) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Sedangkan menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebagai bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman yang dikutip oleh (Sinambela, 2006:4) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau suatu kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik dapat pula diartikan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat baik dalam bentuk jasa maupun dalam bentuk barang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai cara yang telah ditetapkan. Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik.

Robert Eyestone (Winarno, 1989: 2) menyatakan bahwa kebijakan publik adalah hubungan antara suatu unit pemerintahan dengan lingkungan sekitarnya. Sedangkan menurut Anderson (Winarno, 1989:16), masyarakat kebijakan adalah tindakan yang mempunyai tujuan yang dinyatakan oleh aktor atau sejumlah aktor dalam menyelesaikan suatu masalah.

2. Efektivitas Kebijakan

Menurut Sondang dalam Othenk (2008:4), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah

barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti semakin tinggi efektivitasnya.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Abdul Rahmat dalam Othenk (2008:7), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan pekerjaan tepat pada waktunya. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai.

Kemudian menurut Subagyo dalam Budiani (2007) efektivitas program adalah output dan tujuan program memiliki kesesuaian. Seseorang yang melakukan pekerjaan yang bermaksud untuk mencapai tujuan yang dikehendaknya, maka pekerjaan orang itu dikatakan efektif. (Gie dalam Budiani, 2007). Efektivitas kebijakan adalah kemampuan kebijakan dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas kebijakan dapat diukur dengan melihat seberapa jauh tujuan yang telah ditetapkan dan dicapai. Menurut Ratminto dan Anik Septi Winarsih (2005:174), efektivitas adalah keberhasilan sebuah tujuan yang dirumuskan, meliputi sasaran kecil, sasaran jangka panjang maupun cita-cita organisasi. Sedangkan R. Ferry Anggoro Suryokusumo (2008:14), menafsirkan sebuah efektivitas bisa dikatakan tepat sasaran dan lebih condong ke aspek kebijakan.

Penelitian ini menggunakan sudut pandang teori efektivitas program menurut Budiani (2007:53) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut:

- a) Ketepatan Sasaran Program
Yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
- b) Sosialisasi Program
Yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.
- c) Pencapaian Tujuan Program
Yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
- d) Pemantauan Program
Yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program. Menurut (Cambel, 1989:121), pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output*, dan pencapaian tujuan menyeluruh.

3. Pelayanan Publik

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2000:8), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Lukman, 2000: 6).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan diartikan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan,

menerima, menggunakan (Badudu dan Zain, 2001: 781-782).

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, dan ramai (Badudu dan Zain, 2001: 1095). Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Pengertian publik juga diartikan sebagai sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar serta baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pengertian pelayanan publik oleh Roth sebagai *any service available to the public whether provided publicly (as is a museum) or privately (as is a restaurant)* (Roth, 1987: 1). Artinya pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh Pemerintah contohnya “museum” atau untuk pribadi yang menyediakan yaitu swasta, contoh “restoran”. Dengan penjelasan di atas sudah terdapat perbedaan antara barang publik (museum) dan barang privat (restoran).

Kebijakan-kebijakan Pemerintah, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik harus terus dikaji dan ditinjau ulang serta perlu untuk ditingkatkan kualitasnya melalui analisis terhadap kebijakan-kebijakan tersebut, sehingga telah dapat benar-benar memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, yang pada

gilirannya akan mendorong kreativitas dari masyarakat di segala bidang.

Oleh sebab itu, jika pelayanan publik dikaitkan dengan analisis kebijakan sebagai satu disiplin ilmu sosial terapan yang menggunakan berbagai metodologi penelitian dan argumen untuk menghasilkan dan memindahkan informasi yang relevan dengan kebijaksanaan, sebagaimana dapat dimanfaatkan di tingkat politik dalam rangka memecahkan masalah-masalah kebijaksanaan (Dunn, 1981: 34). Artinya bahwa wilayah kebijakan publik merupakan domain kepentingan publik, sehingga hasil analisis kebijakan semata-mata diukur sejauh mana pelayanan publik dapat diwujudkan dengan sebaik mungkin.

Apabila *output* maupun *outcome* dari suatu “kebijakan” sudah mampu mengakomodir “pelayanan publik” dengan prima maka sering disebut suatu keberhasilan kebijakan atau disebut “*good policy*”. Memperhatikan masalah pelayanan umum di Indonesia harus dengan tepat dapat diformulasikan bagaimana masalahnya, arti pentingnya, siapa yang punya kompetensi dan lain-lain. Robert C Wolold yang dikutip Dunn (1981: 59) menyatakan “Problem kita bukan melakukan apa yang benar, problem kita adalah mengetahui apa yang benar”.

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif adalah suatu karya eksplorasi yang berencana untuk memahami kualitas orang atau keadaan sosial dengan membuat gambaran yang total dan kompleks yang dapat diberikan desain hierarki individu yang dimodifikasi, mengungkap kompleksitas sudut pandang yang didapat dari sumber atau saksi, dan melakukan dalam pengaturan karakteristik (Fadli, 2021).

Menurut (Yuliani, 2018), penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang berfokus pada pendekatan kualitatif sederhana yang menggunakan alur induktif. Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian yang menanyakan apa, siapa, dimana, serta bagaimana suatu fenomena atau peristiwa terjadi untuk kemudian ditelaah lebih dalam agar pola dalam fenomena itu dapat muncul (Kim, Sefcik, & Bradway, 2017). Pendekatan ini memiliki fleksibilitas pada pertanyaan penelitian dan temuan penelitian yang berubah di lapangan selama dilakukannya penelitian.

Data yang dikumpulkan dalam jenis penelitian deskriptif kualitatif biasanya berupa kata-kata, kalimat, atau gambar yang mempunyai arti dan memicu pemahaman ril yang lebih daripada angka dan frekuensi (Nugrahani, 2014). Peneliti menggunakan data yang berisi deskripsi rinci, lengkap, dan menyeluruh yang mengilustrasikan fenomena sebenarnya.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah membahas tentang kemacetan dan disparitas transportasi di Kota Surabaya, dimana *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* ini diharapkan mampu mengentaskan permasalahan tersebut, seperti apa langkah yang harus dilakukan dan bagaimana dampaknya akan dibahas oleh peneliti dengan menggunakan variabel efektivitas menurut Budiani (2007). Variabel efektivitas tersebut adalah ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program.

Disparitas menjadi hal yang sering dipandang sebelah mata oleh pemerintah, padahal perumusan kebijakan transportasi tak lepas dari disparitas yang terjadi. Kesenjangan antara masyarakat yang tinggal dengan kemudahan akses transportasi dan dengan masyarakat yang kurang mendapat akses transportasi sering terjadi. Berdasarkan UU No 22. Tahun 2009 Pasal 139 ayat 1

bahwa pemerintah wajib menjamin tersedianya angkutan umum. Atas dasar undang-undang diatas pemerintah kota Surabaya melakukan kajian *re-routing* untuk mengaktifkan kembali sarana transportasi yang terjangkau yaitu angkutan kota, namun pada hal ini ada yang berbeda. Pemerintah Kota Surabaya memodernisasi angkot eksisting dengan program baru bernama *Feeder* atau angkutan pengumpan yang nantinya dapat menjemput masyarakat di perkampungan kecil dan nantinya akan dibawa ke jalur besar yang akan dilalui oleh *trunk*.

Road map dan *masterplan* telah disiapkan yang tertuang dalam Penyusunan Rancangan Awal RKPD Kota Surabaya Tahun 2024. Di dalamnya tertulis bahwa, angkutan pengumpan (*Feeder*) adalah angkutan yang bertugas mengumpulkan penumpang untuk disalurkan khusus ke angkutan trayek tertentu. Angkutan *Feeder* di kota Surabaya direncanakan sebagai penunjang moda transportasi suroboyo bus dan trans semanggi.

Pada tahap awal pengembangan, direncanakan pilot proyek *Feeder* dengan pengoperasian angkutan pengumpan pada lima trayek angkutan *lyn eksisting* di Kota-Kota Surabaya. Pada 3 Maret 2023, pemerintah Kota Surabaya meluncurkan program *Feeder* ini, dan *Feeder* ini resmi bernama “Wira-Wiri Suroboyo”, dengan adanya *Feeder Wira-Wiri* ini nantinya dapat mengurangi tingkat disparitas pada transportasi umum. *Feeder* ini nantinya menjadi moda transportasi pengumpan untuk moda transportasi utama yaitu Suroboyo bus, sehingga masyarakat lebih mudah untuk mendapatkan akses transportasi.

Kemacetan terus menjadi permasalahan di Ibu Kota Jawa Timur ini, jumlah penduduk yang terus bertambah diikuti dengan kenaikan volume kendaraan yang menyebabkan angka kemacetan terus meningkat. Hadirnya kebijakan transportasi umum diharapkan dapat mengurangi angka kemacetan di Kota Surabaya, pemerintah

harus dapat menyediakan moda transportasi umum yang aman, nyaman, dan cepat salah satunya adalah *Feeder Wira-Wiri Suroboyo*.

3. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang dijadikan tempat penelitian ini adalah berada di Kota Surabaya. Lokasi penelitian ini adalah UPTD Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Efektivitas Kebijakan *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* dalam Mengentaskan Kemacetan dan Disparitas Transportasi di Kota Surabaya

Berdasarkan temuan hasil penelitian di lapangan dengan bentuk wawancara kepada informan dan dokumentasi. Kemudian hasil temuan diolah dan dianalisis, maka pembahasan pada bab ini berdasarkan rumusan masalah yang ada dan merujuk pada teori efektivitas program menurut Budiani (2007) yakni sebagai berikut:

a) Ketepatan Sasaran Program

Mardiasmo dalam bukunya *Efisiensi dan Efektifitas* (2017:134) menyatakan bahwa efektivitas adalah hubungan antara output dengan tujuan. Kontribusi *output* berpengaruh terhadap terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan. Semakin besar *output* yang diberikan maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi. Dalam menentukan keberhasilan suatu program, ketepatan sasaran merupakan hal yang sangat penting untuk di nilai. Dalam indikator ketepatan sasaran ini hal yang perlu diperhatikan adalah kelompok rentan dimana perlu peninjauan langsung akan keberadaan program yang sedang dijalankan.

Efektivitas organisasi mengacu pada ketepatan terhadap sasaran yang telah ditentukan suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan menghasilkan output yang diinginkan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada.

Secara umum, keberhasilan organisasi dapat diukur dengan membandingkan output yang dihasilkan dengan sumber daya yang digunakan. Keberhasilan program kebijakan, bukan hanya tentang menghasilkan lebih banyak, tetapi juga mengenai cara mencapai hasil yang maksimal dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Setiap organisasi dapat memiliki faktor-faktor berbeda-beda yang mempengaruhi efektivitasnya, tergantung pada program kebijakan, dan tujuannya.

Dalam konteks penelitian ini, ketepatan sasaran program *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* merujuk pada pencapaian dimana program ini dinilai dapat memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat di Kota Surabaya. *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* cukup dapat menjawab tantangan yang ada pada masyarakat serta mampu memutuskan disparitas transportasi yang ada sebelumnya, dengan rute-rute yang menjangkau sekitar 85% kota Surabaya. *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* ini dinilai efektif terhadap ketepatan sasaran yang ada yaitu memberikan kemudahan transportasi bagi masyarakat Kota Surabaya, karena sasaran utama program *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* ini adalah masyarakat Kota Surabaya pengguna sarana transportasi umum.

b) Sosialisasi Program

Menurut pendapat David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey dalam bukunya *Individual In Society* memberikan jabaran tentang ukuran efektivitas dan menyebutkan ukuran efektivitas program sebagai berikut:

“The proper measure of effectiveness is productivity, effectiveness is measured by how much satisfaction is engendered, effectiveness is determined by creative outcomes, effectiveness is properly measured by such less tangible consequences as the intensity of

emotional experience the individual members are helped to achieve” (Krech, et.al, 1962:454).

Pengertian ini memberikan makna bahwa ukuran yang tepat dari efektivitas adalah produktivitas. Efektivitas diukur dengan berapa banyak kepuasan yang ditimbulkan, efektivitas ditentukan oleh hasil kreatif, efektivitas diukur dengan konsekuensi kurang nyata seperti intensitas pengalaman emosional anggota individu dibantu untuk mencapainya. Sehingga pengukuran terhadap efektivitas berkaitan dengan produktivitas atau pekerjaan yang dihasilkan, derajat kepuasan, kreativitas, dan intensitas.

Menurut Makmur (2011:7-9) mengungkapkan bahwa efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Menurutnya ada 8 indikator kriteria untuk melihat efektivitas diantaranya, ketepatan penentuan waktu, ketepatan penentuan biaya, ketepatan dalam pengukuran, ketepatan dalam menentukan pilihan, ketepatan berpikir, ketepatan dalam menentukan perintah, ketepatan dalam menentukan tujuan, dan ketepatan sasaran. Pemahaman program pada indikator dibahas dengan bagaimana suatu program direalisasikan sehingga dapat dengan mudah diterima dan dipahami, bisa mencakup mengenai proses sosialisasi yang dilakukan oleh pihak instansi kepada masyarakat dengan tujuan memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada aktor pelaksana.

Kualitas organisasi adalah ukuran sejauh mana suatu entitas atau lembaga dapat memenuhi standar tertentu, mencapai tujuan, dan memberikan nilai tambah kepada para pemangku kepentingan. Sosialisasi program merupakan langkah penting untuk

mencapai keberhasilan dari program yang dituju, informasi menjadi hal yang sangat penting dan harus tersampaikan secara penuh. Masyarakat merupakan elemen penting yang menjadi sasaran utama dalam program, informasi harus disampaikan secara gamblang kepada masyarakat agar nantinya tidak ada kesalahpahaman terhadap informasi yang diterima, maka pentingnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai program-program kebijakan yang ada.

Dalam konteks ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh UPT Penyedia Transportasi umum sudah dilakukan secara maksimal melalui beberapa media seperti media massa, media flyer, baliho, dan penyuluhan langsung oleh Walikota.

Menariknya di era perkembangan teknologi manajemen *Feeder* Wira-wiri Suroboyo enggan kalah saing, mereka memanfaatkan medsos Instagram untuk mengenalkan *Feeder* Wira-Wiri Suroboyo kepada masyarakat. Mengingat masyarakat lebih mudah mendapat informasi melalui media elektronik, berbagai informasi mulai dari metode pembayaran, cara menggunakan *Feeder*, rute yang dilalui, sampai dengan cara mentracking keberadaan *Feeder* tertuang di dalamnya. Dalam akun Instagram @wirawirisuroboyo dijelaskan mengenai informasi *Feeder* Wira-Wiri Suroboyo. Maka dapat dikatakan bahwa sosialisasi program *Feeder* Wira-Wiri Suroboyo sudah berjalan dengan baik dan dapat diterima oleh masyarakat Kota Surabaya.

c) Pencapaian Tujuan Program

Menurut Susanto, efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi (Susanto, 2005:156). Menurut pengertian Susanto di atas, efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang.

Pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat dicapai. Setiap organisasi atau lembaga di dalam kegiatannya menginginkan adanya pencapaian tujuan. Tujuan dari suatu lembaga akan tercapai segala kegiatannya dengan berjalan efektif akan dapat dilaksanakan apabila didukung oleh faktor-faktor pendukung efektivitas. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*).

Dalam indikator ini, suatu program dikatakan efektif apabila mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dapat ditinjau mulai dari proses sosialisasi hingga evaluasi dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam pemahaman yang lebih mendalam, efektivitas organisasi melibatkan serangkaian prinsip, praktik, dan strategi yang diarahkan untuk meningkatkan kinerja operasional dan mencapai output yang maksimal dengan penggunaan sumber daya yang minimal. Dengan fokus pada semua aspek, efektivitas program bukan hanya tentang meminimalkan pengeluaran, tetapi juga tentang meningkatkan kualitas, daya saing, dan daya tahan organisasi dalam menghadapi tantangan yang terus berkembang di masyarakat. Pencapaian tujuan program menjadi kunci untuk mencapai keunggulan kompetitif yang dinamis.

Dalam konteks ini, peneliti berpendapat bahwa kebijakan *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* sudah dapat mencapai tujuan yang sudah dirumuskan sebelumnya, yaitu untuk memberikan alternatif transportasi bagi masyarakat Kota Surabaya. Selain itu pengaruhnya terhadap disparitas transportasi yang terjadi juga sangat signifikan, banyak masyarakat yang merasa diuntungkan dengan adanya *Feeder Wira-Wiri Suroboyo*, terutama masyarakat yang tinggal di perkampungan kecil dengan akses yang kurang memadai.

Namun dibalik keberhasilannya dalam menyediakan alternatif transportasi di Kota Surabaya, terdapat beberapa permasalahan yang belum terpecahkan hingga saat ini yaitu kemacetan, kemacetan ini seakan-akan menjadi hal yang tidak pernah bisa dilepaskan dengan Kota Surabaya. Angka kemacetan yang terus bertambah diperparah dengan volume kendaraan yang terus meningkat menjadikan Surabaya tetap menjadi predikat kota termacet nomor satu di Jawa Timur. Keberadaan angkutan besar seperti trunk juga hanya dapat mengurai kemacetan sebanyak 3%, sedangkan *Wira-Wiri* yang merupakan angkutan *Feeder* tidak berpengaruh terhadap kemacetan yang ada di Kota Surabaya, harapannya agar pemerintah dapat memberikan solusi terhadap permasalahan ini dengan memformulasikan kebijakan baru terkait transportasi sehingga harapannya dapat mengurai kemacetan di Kota Surabaya.

d) Pemantauan Program

Berkaitan dengan pendekatan efektivitas, Lubis dan Huseini menyebutkan ada 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

- 1) Pendekatan sumber (*resource approach*), yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan

organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

- 2) Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan organisasi internal atau mekanisme organisasi.
- 3) Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan untuk mencapai hasil sesuai dengan rencana (Lubis dan Husseini, 1987:55).

Dari tiga pendekatan tersebut dapat dikemukakan bahwa efektivitas merupakan konsep yang mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan suatu lembaga dalam mencapai sasarnya. Selanjutnya untuk mengetahui ketercapaian suatu tujuan dalam suatu program dibutuhkan ukuran efektivitas untuk mengukur keberhasilan sebuah program.

Fleksibilitas organisasi adalah kemampuan suatu entitas untuk menyesuaikan diri, beradaptasi, dan merespon perubahan lingkungan eksternal dan internal dengan cepat dan efektif. Perubahan lingkungan yang terus terjadi membutuhkan pemantauan yang intens. Konsep ini mencakup kemampuan organisasi untuk mengubah arah dan menyesuaikan diri untuk memenuhi tuntutan yang berubah dalam lingkungan masyarakat. Pemantauan program tidak hanya mengacu pada reaksi terhadap perubahan, tetapi juga pada kemampuan untuk menciptakan perubahan itu sendiri sebagai bagian dari strategi pertumbuhan dan keberlanjutan.

Dalam konteks ini, peneliti berpendapat bahwa keberhasilan pelaksanaan program dipengaruhi oleh pemantauan terhadap pelaksanaan program tersebut. UPTD Penyedia Transportasi Umum merupakan lembaga

yang memiliki banyak peranan terhadap keberhasilan program *Feeder* Wira-Wiri Suroboyo, salah satunya adalah dengan melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan program kebijakan. UPTD Penyedia Transportasi Umum telah melakukan pemantau rutin terhadap *Feeder* Wira-Wiri Suroboyo ini dengan melakukan pengecekan unit secara rutin, pelaporan driver, dan pengembangan keluhan maupun kendala. Dibantu dengan teknologi yang canggih UPTD PTU dapat melakukan pemantauan langsung terhadap kondisi *Feeder* dengan kamera yang terpasang pada setiap unit serta sistem khusus yang dapat *tracking* keberadaan *Feeder*, walaupun *Feeder* berjalan melalui rute yang sudah ditetapkan pemantauan dapat terus dilakukan melalui kantor UPTD PTU dengan bantuan kamera dan *system tracking*.

Meskipun pemantauan sudah dilakukan secara maksimal, kendala teknis maupun kendala operasional tidak pernah luput terjadi, sehingga pihak UPTD PTU telah menyiapkan strategi untuk menghadapi situasi tersebut dengan peningkatan kapasitas sumberdaya yang ada mulai dari unit, *driver*, *helper*, dan fasilitas didalamnya. Termasuk kendala-kendala terhadap rute yang dilalui, UPTD PTU juga telah menyediakan *call center* yang digunakan sebagai sarana aduan masyarakat, agar masyarakat merasa lebih aman dan nyaman ketika menggunakan *Feeder* Wira-Wiri Suroboyo.

2. Faktor Pendorong dalam Mengentaskan Kemacetan dan Disparitas Transportasi di Kota Surabaya

Penulis berpendapat bahwa faktor pendorong dalam program *Feeder* Wira-Wiri Suroboyo, diantaranya yaitu:

- a) Kondisi Kota Surabaya yang padat beserta jumlah penduduknya yang padat

- mengharuskan pemerintah untuk menyediakan sarana transportasi umum.
- Tuntutan dari masyarakat mengenai moda transportasi umum yang mampu menjangkau perkampungan kecil.
 - Adanya harapan masyarakat untuk menyediakan sarana transportasi umum yang mudah, nyaman, dan terjangkau.

3. Faktor Penghambat dalam Mengentaskan Kemacetan dan Disparitas Transportasi di Kota Surabaya

Faktor penghambat dalam program *Feeder Wira-Wiri Suroboyo*, diantaranya yaitu:

- Jumlah rute yang kurang memadai.
- Kondisi jalan di Kota Surabaya yang rumit sehingga masyarakat tidak sepenuhnya dapat menggunakan transportasi ini.
- Kebijakan lalu lintas Kota Surabaya yang masih rumit membuat aksesibilitas seluruh sarana transportasi termasuk wira-wiri ini terjangkau.
- Banyak keluhan masyarakat tentang jangka waktu yang terhambat karena sering terjebak kemacetan.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa:

- Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran *Feeder Wira-wiri Suroboyo*, dinilai tepat sasaran yaitu menyediakan sarana transportasi alternatif bagi masyarakat Kota Surabaya, serta memberikan akses terhadap masyarakat yang tinggal di perkampungan kecil dengan minimnya akses. Masyarakat kota Surabaya merupakan sasaran utama program kebijakan ini terutama masyarakat pengguna moda transportasi umum.

Dari hasil yang didapat di lapangan masyarakat sangat antusias dengan program kebijakan ini karena aksesnya yang mudah dan biayanya yang

terjangkau, ketertarikan yang tinggi menggambarkan bahwa kebijakan *Feeder Wira-Wiri Suroboyo*, ini tepat sasaran.

- Sosialisasi Program

Strategi sosialisasi yang dilakukan oleh manajemen *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* sudah berjalan dengan baik melalui penyampaian langsung dan pemberitaan secara online, masyarakat sudah mulai terbuka terhadap informasi yang disampaikan, selain penyuluhan secara langsung dan melalui media poster, pihak manajemen *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* juga memanfaatkan media social Instagram untuk memberikan informasi mengenai *Feeder Wira-Wiri Suroboyo*, @wirawirisuroboyo merupakan akun resmi yang dimiliki oleh manajemen *Feeder wira-wiri suroboyo*, didalamnya memuat tentang bagaimana cara menggunakan *feeder* ini, bagaimana metode pembayarannya, dan bagaimana cara melacak keberadaan *Feeder Wira-Wiri Suroboyo*.

- Pencapaian Tujuan Program

Dalam hal ini tujuan dari program *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* sudah berhasil dan berjalan dengan baik, dimana program ini dapat menyediakan angkutan pengumpan dan memberikan alternatif transportasi bagi masyarakat. Selain itu tujuan utama *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* adalah menyediakan angkutan pengumpan yang melewati rute trayek angkutan eksisting sebelumnya.

Dalam sudut pandang disparitas atau kesenjangan, kebijakan ini secara efektif mampu mengurangi kesenjangan transportasi yang ada, hal itu dibuktikan dengan antusias masyarakat di perkampungan kecil yang tinggi, sebelumnya masyarakat merasa enggan karena angkutan *trunk* hanya bisa melalui jalur besar.

Lain halnya dengan *Feeder Wira-Wiri Suroboyo*, sesuai namanya program ini mampu menjadi angkutan pengumpan yang efektif dan efisien. Dalam sudut

pandang kemacetan dimana tidak ada hasil yang signifikan, *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* tidak berpengaruh sama sekali terhadap pemecahan kemacetan di Kota Surabaya. Banyak faktor yang menyebabkan kemacetan terjadi salah satunya adalah kepadatan kendaraan, namun *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* belum berhasil mengentaskan masalah tersebut.

d) Pemantauan Program

Dalam hal ini pemantauan sudah berjalan dengan baik yaitu dengan melakukan *tracking* pada aplikasi Gobis, serta pemantauan secara rutin melalui monitor yang selalu terhubung dengan *Feeder Wira-Wiri Suroboyo*.

Pemantauan secara rutin juga dilakukan untuk mendeteksi kendala-kendala teknis maupun non teknis yang terjadi, serta strategi terbaik juga sudah disiapkan untuk menangani kendala yang terjadi sehingga program ini sudah dikatakan efektif bagi masyarakat.

2. Rekomendasi

Efektivitas program *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* di Dinas Perhubungan Kota Surabaya sudah cukup baik. Tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki. Maka dari itu, peneliti memberikan saran dan masukan yang bersifat membangun khususnya bagi Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk meningkatkan kinerja efektivitas program Wira-Wiri.

Adapun rekomendasi yang ditulis oleh peneliti antara lain:

- a) Saran bagi Dinas Perhubungan Kota Surabaya
 - 1) Melengkapi informasi mengenai rute transportasi umum seperti Trans Semanggi Suroboyo pada aplikasi Gobis agar dapat memudahkan penumpang untuk berpindah moda transportasi.
 - 2) Mengupayakan penyediaan sumber daya yang cukup khususnya anggaran dengan memanfaatkan dukungan

yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya.

- 3) Meningkatkan kapasitas pelayanan agar nantinya *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* dapat dipesan secara online, serta merumuskan kebijakan baru tentang kemacetan di Kota Surabaya.
- b) Saran bagi Pemerintah Kota Surabaya
 - 1) Mendorong masyarakat untuk menggunakan transportasi publik khususnya *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* dengan mewajibkan pegawai dinas dan guru yang ada dibawah naungan Pemerintah Kota Surabaya untuk menggunakan Wira-Wiri.
 - 2) Membuat kebijakan baru yang dapat mengatasi permasalahan umum seperti kemacetan.
- c) Saran bagi Masyarakat
 - 1) Beralih ke transportasi umum untuk mengurangi kepadatan volume kendaraan.

REFERENSI

- Hamsah, A. I., Hakim, L., & Razak, R. (2020). Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 1(1), 285–298.
- Hasniati, H. (2016). Model Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa. *Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik*, 1(1), 15–30.
- Hirawan, Z. (2017). Pelayanan Publik di Kabupaten Subang (Studi Kasus Pelayanan Uji Kir dan Trayek Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Subang). *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 91–102.
- Januar, R., Hendrayady, A., & Setiawan, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang. *Disertasi*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.

- Kurniawan, R. (2018). Fungsi Pengawasan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Terhadap Pengujian Kelayakan Mobil Angkutan Kota (Uji KIR). *Disertasi*. Universitas Islam Riau.
- Kusuma, M. (2012). Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Transparansi Penyusunan Laporan Keuangan Pemerintah Daerah. *Cahaya Aktiva*, 2(2), 1–13.
- Purukan, J. J. W. (2017). Akuntabilitas Kerja Pada Perusahaan Umum Damri Stasiun Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(4), 125–142.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition Journal*, 11(2), 325–351.
- Septianti, F. S., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Program E-Uji KIR di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Tandes Kota Surabaya. *Jurnal Publika*, 7(1), 62–88.
- Supriyanti, N. W., & Winaya, I. K. (2017). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Mewujudkan Akuntabilitas Publik (Studi Kasus Pada Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Sidemen Karangasem). *Adhum: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Ilmu Administrasi dan Humaniora*, 7(1), 65–73.

S