

EVALUASI KEBUTUHAN WIRA WIRI SUROBOYO SEBAGAI TRANSPORTASI PUBLIK KOTA SURABAYA

Mailani Zahro Rumana,

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
mailanizahrorumana@gmail.com;

Anggraeny Puspaningtyas,

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
anggraenypuspa@untag-sby.ac.id;

Yusuf Hariyoko,

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya ;
yusufhari@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis evaluasi kebutuhan Wira Wiri Suroboyo sebagai transportasi publik Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah evaluasi. Fokus penelitian ini adalah evaluasi kebijakan tentang program, karakteristik, pelaksanaan dan hasil program Wira-Wiri Suroboyo. Sehingga metode evaluasi yang cocok dengan jenis penelitian adalah metode evaluasi kualitatif dengan model yang digunakan adalah CIPP MODEL (Context, Input, Process, Product). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan teknik interview dan participan to observation ssebagai sumber data primer serta teknik document record sebagai sumber data sekunder. Informan pada penelitian yaitu tiga orang pengguna wira-wiri suroboyo rute, satu petugas wira-wiri suroboyo, dan dua narasumber dari dinas perhubungan Kota Surabaya. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode interactive. interactive model. Hasil dan kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa program Wira Wiri Suroboyo sesuai dengan keinginan masyarakat untuk modernisasi, kenyamanan, dan efisiensi biaya. Sistem pembayaran elektronik telah meningkatkan layanan dengan harga yang terjangkau, memberikan kenyamanan dan keamanan. Masyarakat puas dengan program ini, namun mengharapkan perawatan fasilitas dan penambahan fasilitas di beberapa halte. Masyarakat dapat menghubungi petugas atau layanan pelanggan untuk melaporkan masalah. Mereka juga menginginkan penambahan armada, jalur, dan halte, serta perbaikan fasilitas seperti kursi penumpang dan papan informasi. Implementasi program ini tidak sepenuhnya sesuai dengan teori evaluasi CIPP oleh Daniel Stufflebeam, terutama pada dimensi proses dan produk yang memerlukan evaluasi lebih lanjut

Kata Kunci: *Evaluasi, Wira Wiri Suroboyo, CIPP.*

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze and evaluate the needs of Suroboyo's Wira Wiri, which serves as the public transportation system in Surabaya. This study employs a qualitative research approach, specifically focusing on evaluation. This research focuses on the program's policy evaluation, characteristics, implementation, and results. So the method of evaluation that fits the type of research is qualitative evaluation, and the model used is the CIPP model (context, input, process, and product). This study employs interviewing and observation as primary data sources, supplemented by document recording as a secondary data source. The informants on the investigation are three users of the Suroboyo Heroes route, one officer of Suroboyo Heroes, and two sources from the Surabaya City liaison service. The interactive method was used for data analysis in this study. interactive model. The results and conclusions of this study show that the Suroboyo Hero Heroes program corresponds to the public's desire for modernization, convenience, and cost efficiency. Electronic payment systems have improved services at affordable prices, providing convenience and security. The public is satisfied with the program, but it expects facility maintenance and additional facilities at some stops. The public can contact an officer or customer service to report a problem. They also want additional fleets, routes, and stops, as well as improvements to facilities such as passenger seats and information boards. The implementation of this program does not entirely align with Daniel Stufflebeam's CIPP evaluation theory, particularly in terms of the process and product dimensions that require further evaluation.

Keywords: *Evaluation, Wira Wiri Suroboyo, CIPP.*

A. PENDAHULUAN

Transportasi dapat didefinisikan sebagai kerangka kerja yang komprehensif yang mencakup elemen infrastruktur yang ditunjuk, aliran terorganisir, dan mekanisme regulasi yang memfasilitasi transfer optimal orang atau barang antara lokasi yang berbeda, dengan tujuan memudahkan upaya manusia di berbagai konteks waktu (Papacostas, 1987). Transportasi adalah cara utama untuk memfasilitasi mobilitas masyarakat dan memainkan peran penting dalam dinamika ekonomi daerah perkotaan. Transportasi tidak hanya memungkinkan pergerakan individu dari satu lokasi ke lokasi lain, tetapi juga berdampak pada fungsi ekonomi keseluruhan kota (Bowersox, 1981). Sesuai dengan ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan transportasi jalan. Transportasi umum adalah tanggung jawab pemerintah untuk menjamin bahwa sistem transportasi umum dirancang dan dipelihara dengan cara yang memprioritaskan keamanan, kenyamanan, dan terjangkau bagi masyarakat umum.

Transportasi umum secara luas dianggap sebagai sarana yang efektif untuk mengangkut sejumlah besar orang, sehingga mengurangi proliferasi kendaraan pribadi yang disebabkan oleh keterlibatan masyarakat (Bowersox, 1981). Menurut

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, khususnya Pasal 138, ayat (1) dan Pasal 139 ayat (3), pemerintah daerah telah mengusulkan konsep yang berkaitan dengan Rencana Sistem Transportasi Umum, juga dikenal sebagai RSTU. RSTU merupakan perencanaan layanan transportasi penumpang yang tersAryaa secara umum yang direncanakan oleh sistem perjalanan kelompok, biasanya dikelola sesuai jadwal, beroperasi di sepanjang rute yang ditentukan sebelumnya, dan dikenakan biaya setiap rute perjalanan. Tahap pertama yang dilakukan untuk melakukan RSTU adalah proses reorganisasi yang bertujuan untuk mengembalikan sistem transportasi umum yang ada ke fungsinya yang diperlukan. Selain itu, sangat penting untuk melakukan pemeriksaan menyeluruh infrastruktur dan desain sistem transportasi umum untuk memfasilitasi pengembangan transportasi umum yang efektif. Kenyataan yang terjadi adalah kondisi transportasi umum di Indonesia khususnya di Kota Surabaya belum sesuai seperti pada Undang – Undang. No. 22 tahun 2009. Reguaasi dan peraturan yang ada dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Mengatur tentang pengelolaan lalu lintas dan angkutan jalan, termasuk penyediaan transportasi umum yang terintegrasi dan berkelanjutan telah diterapkan di Ibu Kota Negara Indonesia yaitu DKI Jakarta melalui program Jaklingko. Kebijakan program transportasi Jaklingko bertujuan untuk menciptakan sistem transportasi yang lebih terintegrasi, efisien, dan ramah lingkungan (Bangun & Suwandi, 2024). Melalui berbagai inisiatif seperti integrasi moda transportasi, sistem pembayaran terpadu, pengembangan teknologi, dan peningkatan fasilitas, Jaklingko dapat meningkatkan kualitas layanan transportasi umum di Jakarta dan sekitarnya, serta mendorong lebih banyak orang untuk beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan dan Peraturan Gubernur No. 22 Tahun 2019 tentang Integrasi Transportasi Jak Lingko (Bangun & Suwandi, 2024).

Transportasi Jaklingko jika dibandingkan dengan transportasi umum di Kota Surabaya sangatlah berbeda jauh, baik dari segi fasilitas dan infrastrukturnya. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil observasi yang telah ditemukan di lapangan terutama tentang fasilitas transportasi umum di Kota Surabaya yang tidak layak pakai, hasil temuan ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1 Transportasi Umum Bemo yang Tidak Layak Pakai
(Sumber: Dokumen Pribadi, 2023)

Gambar 1 menunjukkan salah satu transportasi umum yaitu bemo atau sering juga disebut lyn yang memiliki fasilitas tidak layak pakai. Implikasi keselamatan dari berbagai kendaraan telah menjadi faktor penting dalam proses pengambilan keputusan masyarakat ketika datang untuk menggunakan transportasi umum. Hasil

observasi yang telah dilakukan di lapangan juga menemukan pada tahun 2013 hingga saat ini angkutan bemo/lyn mengalami penurunan perizinan rata-rata sebesar 3% setiap tahunnya. Data dari dinas perhubungan Kota Surabaya setiap tahun angkutan umum mengalami peningkatan dalam menyalahi aturan kelyakan kendaran seperti tidak adanya buku kir, tidak mendaftarkan trayek dishub, dan masalah emisi. Sistem transportasi perkotaan di Surabaya, yang biasa disebut lyn atau bemo, mencakup jaringan rute yang komprehensif yang merangkumi seluruh kota dan jalan-jalan lokal. Sistem transportasi umum kota bemo secara luas dianggap sebagai bentuk transportasi yang paling hemat biaya, dengan jaringan yang komprehensif dari 58 jalur yang mencakup bahkan jalur terpencil dan sempit kini semakin hari semakin sepi peminat yang disebabkan karena fasilitas yang kurang nyaman serta kurangnya rasa aman dalam menggunakan bemo/lyn.

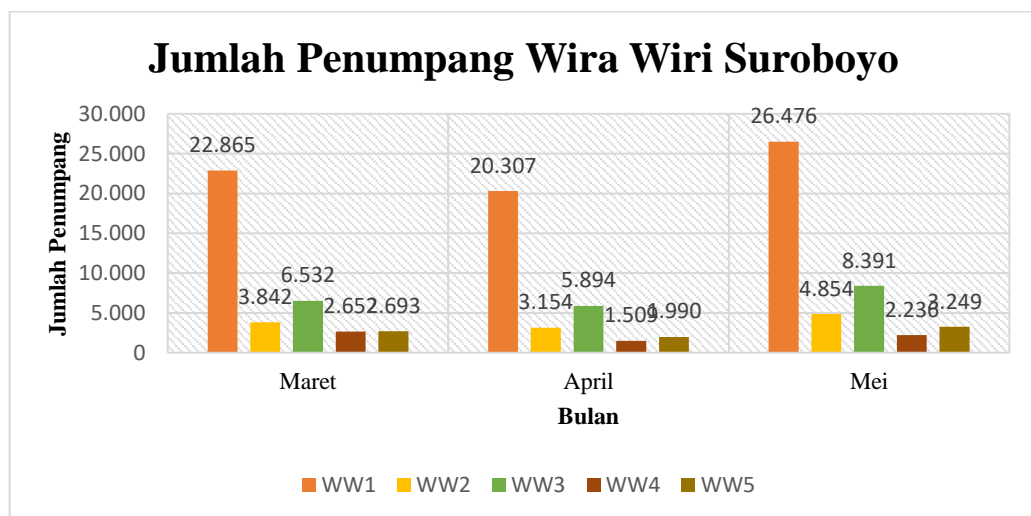
Partisipasi pemerintah setempat dalam pengorganisasian transportasi umum sangat penting, karena sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Otonomi Daerah No. 22 Tahun 2009, yang memberikan otoritas setempat untuk mengawasi hal-hal tersebut. Penyediaan transportasi umum di kota Surabaya menunjukkan keanekaragaman yang signifikan dalam pengembangan. Berbagai alternatif transportasi umum tersedia, termasuk sistem transportasi kota seperti Bemo, taksi, bus kota seperti Damri, dan bus PO yang dioperasikan secara pribadi. Permintaan masyarakat untuk berbagai pilihan transportasi umum yang tersedia telah relatif rendah karena standar transportasi yang tidak memadai, mengakibatkan ketidaknyamanan dan persepsi negatif yang semakin meningkat tentang transportasi publik. Akibatnya, persepsi ini telah menyebabkan kekhawatiran tentang keselamatan penumpang, lebih mendorong individu untuk tidak menggunakan layanan ini.

Lima tahun setelah Bus Suroboyo pertama kali diperkenalkan sebagai jalur trunk, Pemerintah Kota Surabaya menunjukkan komitmennya untuk menciptakan transportasi umum berkualitas tinggi dengan meluncurkan jalur *feeder*, yang menjadi dikenal sebagai Wira Wiri Suroboyo. Eri Cahyadi, Walikota Surabaya, mengumumkan program Wira Wiri Suroboyo pada 2 Maret 2023 berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 138 ayat (1) dan (2). Wira Wiri Suroboyo secara langsung diarahkan sepanjang salah satu dari lima rute yang berbeda. Lima rute Wira Wiri Suroboyo tersebut antara lain: Terminal Benowo – Tunjungan, Puspa Raya - HR Muhammad, SWK Penjaringan Sari - Gunung Anyar, PNR Mayjend Sungkono - Embong Wungu, dan Terminal Inermoda Joyoboyo - Terminal Bratang - Kedung Asem. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 22 Tahun 2023 menjelaskan tarif atau biaya kepada penumpang angkutan wara-wiri suroboyo sebesar Rp 5.000 (umum), Rp 2.500 (pelajar), dan gratis untuk lansia. Metode pembayaran yang digunakan hanya non-tunai (menggunakan uang elektronik/kartu e-toll).

Dinas Perhubungan mengelola dan bertanggung jawab atas transportasi Wira Wiri Suroboyo yang memiliki sistem aplikasi digital dan menjadi satu dengan Suroboyo Bus. Aplikasi tersebut diberi nama Go Bis (*Golek Bis*) yang dapat diunduh secara gratis di *smartphone*. *Feeder* Wira Wiri Suroboyo pada tahap awal memiliki 320 kru yang berasal dari pemilik ataupun supir angkutan kota bemo/lyn

yang diberdayakan sebagai pramudi (*driver*) dan pramujasa (*helper*) melalui tahapan rekrutmen, sehingga hal ini menjadi alasan mengapa tidak terjadinya kontroversi atau perselisihan anatar supir bemo dengan supir *feeder* dari awal peluncuran program Wira Wiri Suroboyo. Hasil wawancara terbatas yang dilakukan dengan salah satu petugas dinas perhubungan Kota Surabaya menjelaskan bahwa Wira Wiri Suroboyo ini merupakan pengembangan dari bemo/lyn dengan fasilitas sesuai dengan standart, selain itu hal baru dalam Wira Wiri Suroboyo ini adalah adanya helper yang membantu peran supir dalam transportasi publik, sehingga hal ini sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015.

Fasilitas unggul Wira Wiri Suroboyo ini menjadi hal yang disambut dengan antusias oleh warga Surabaya, namun kenyataan yang terjadi menunjukkan bahwa antusias masyarakat semakin menurun, hal ini dibuktikan dari data penumpang Wira Wiri Suroboyo selama bulan Maret – Mei dapat dilihat pada Gambar 2. Tahap awal beroperasi terdapat 52 armada yang beroperasi dalam lima rute, rute tersebut yaitu: Rute Wira Wiri Suroboyo 1 (Terminal Benowo-Tunjungan), Rute Wira Wiri Suroboyo 2 (Park and Ride Mayjen Sungkono-Embong Wungu), Rute Wira Wiri Suroboyo 3 (Terminal Intermoda Joyoboyo-Kedung Asem), Rute Wira Wiri Suroboyo 4 (Penjaringan Sari-Gunung Anyar), Rute Wira Wiri Suroboyo 5 (Puspa Raya-HR Muhammad).



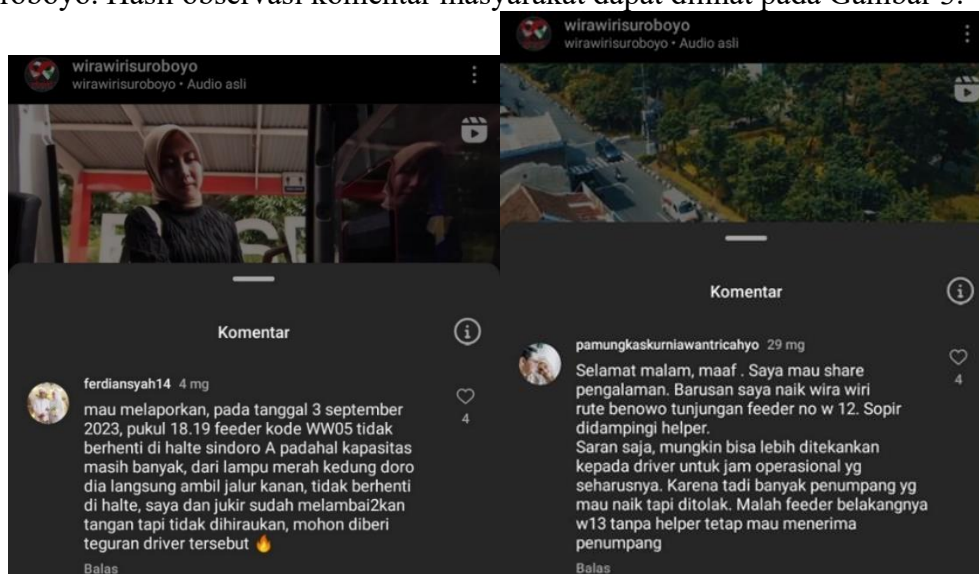
Gambar 2 Jumlah Penumpang Wira-Wiri Suroboyo Bulan Maret - Mei 2023
(Sumber: Dinas Perhubungan Kota Surabaya 2023)

Bulan Maret-Mei 2023 menunjukkan jumlah penumpang terbanyak berasal dari WW1 dengan rute Terminal Benowo-Tunjungan. Rute Terminal Benowo-Tunjungan memberikan kontribusi jumlah penumpang sebesar 41,79% dari keseluruhan jumlah penumpang pada 5 rute. Pada Bulan Maret dimana awal program ini diimplementasikan, total penumpang Wira Wiri Suroboyo yaitu 38.584 penumpang. Bulan April seluruh rute mengalami penurunan jumlah penumpang sebesar 16,57% dibandingkan dengan Bulan Maret. Pada Bulan Mei terjadi

kenaikan jumlah penumpang sebesar 26,38% dibandingkan dengan Bulan April. Jika dibandingkan dengan penduduk Kota Surabaya yang berjumlah 3.157.126 jiwa, maka jumlah penumpang Bulan Maret-Mei 2023 hanya berkontribusi sebesar 5,28%.

Legislator DPRD Kota Surabaya Josiah Michael diwawancarai oleh Lely Yuana dalam berita digital times Indonesia tahun 2023 menjelaskan mengenai alasan penurunan tersebut. Beliau menjelaskan bahwa, program Wira Wiri Suroboyo harus memperhatikan ketepatan waktu tiba agar calon penumpang tidak menunggu terlalu lama. Karena telah direncanakan dengan baik, masyarakat akan mendapat manfaat. Selain itu, seharusnya disesuaikan atau diintegrasikan dengan aplikasi Gobis dari Suroboyo Bus untuk memberi masyarakat informasi tentang rute dan lokasi *feeder* secara real time, sehingga warga tidak perlu menunggu lama di jalan. Terlepas dari kenyataan bahwa pengoperasian *feeder* sejauh ini berjalan dengan baik, pemerintah kota berupaya menyebarkan informasi tentang Wira Wiri Suroboyo ini kepada masyarakat umum dan mempertimbangkan keterampilan pengemudinya untuk perekrutan pengemudi *feeder* atau angkutan pengumpan. (Yuana, 2023).

William Wirakusuma selaku Anggota Komisi C DPRD Surabaya diwawancarai oleh Yasmin Fitriada dalam berita digital ngopi bareng id tahun 2023 menjelaskan inti dari sepihnya peminat *Feeder* dikarenakan beberapa faktor yaitu rute yang dilalui *feeder* ini tak banyak peminat atau penumpangnya dan harga tiket yang masih dihitung tinggi, sehingga Pemkot Surabaya melalui Dishub segera mengevaluasi *by route by data* dan juga bisa mengadopsi cara Singapura atau wilayah lain dengan menjual tiket terusan (Fitriada, 2023). Hasil wawancara yang telah dijabarkan sebelumnya juga sejalan dengan hasil observasi yang kami temukan pada komentar masyarakat pada instagram akun Wira Wiri Suroboyo, dimana masyarakat berkeluh kesah mengenai masalah saat menggunakan wara wiri suroboyo. Hasil observasi komentar masyarakat dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3 Komentar Masyarakat pada Akun Instagram Transportasi Wira Wiri Surabaya

(Sumber: Instagram Wirawiri Suroboyo, 2023)

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa masyarakat ketika menggunakan transportasi Wira Wiri Suroboyo tidak berhenti sesuai dengan halte yang telah disosialisasikan melalui media sosial, sehingga perlu untuk dilakukan evaluasi terhadap driver dan juga kernet Wira Wiri Suroboyo. Hasil observasi dan wawancara yang telah dijelaskan sebelumnya, sejalan dengan penelitian yang dilakukan Firdaus, dkk (2021) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan masyarakat, selain itu terdapat beberapa prasarana yang harus diprioritaskan untuk perbaikan, yaitu penambahan bangku dan bangunan halte beserta infrastrukturnya lainnya, serta ketanggapan petugas guna meningkatkan kualitas pelayanan. Witjaksono (2023) dalam penelitiannya juga menjelaskan kurangnya pemerataan jalur yang dilalui oleh transportasi umum menjadi penyebab utama masyarakat tidak tertarik menggunakan transportasi umum. Jalur yang dilalui juga terkesan hanya melewati sekitaran pusat kota saja, banyak yang tinggal di pinggiran kota yang harus rela membayar dua kali, sebab harus memesan ojek atau taksi online terlebih dahulu untuk bisa sampai ke titik penjemputan. Beberapa titik penjemputannya juga masih ada yang jauh dari jangkauan wilayah tempat tinggal penduduk, sehingga hal tersebut terkesan tidak efisien dan mereka lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi.

Uraian masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dibutuhkan evaluasi untuk mengetahui lebih lanjut penyebab lambatnya penyempurnaan dan pengembangan Wira Wiri Suroboyo. Fokus dalam penelitian ini yaitu evaluasi kebijakan dan kebutuhan Wira Wiri Suroboyo yang dilakukan dengan menggunakan teori evaluasi CIPP yang dikembangkan oleh Stufflebeam. Teori evaluasi CIPP merupakan salah satu teori evaluasi yang dapat diterapkan dalam berbagai bidang, seperti pendidikan, manajemen, perusahaan, dan juga dalam berbagai jenjang, seperti proyek, program, dan instansi. CIPP merupakan singkatan dari *context, input, process, dan product*. *Context evaluation* merupakan proses perencanaan keputusan yang berdampak pada pemilihan tujuan umum dan khusus, dimana dalam penelitian ini akan dilakukan analisis kekuatan dan kelemahan Wira Wiri Suroboyo yang meliputi lingkungan pelaksanaan, target sasaran, visi dan misi, kekuatan kelemahan Wira Wiri Suroboyo.

Input merupakan evaluasi terhadap masukan yang bertujuan untuk memberikan informasi tentang bagaimana menggunakan sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan program, sumber daya, dan keputusan pembentukan atau struktur, dalam penelitian ini evaluasi *Input* dilakukan pada penerapan sumber daya yang ada meliputi dana, stakeholder, alternatif strategi pelaksanaan Wira Wiri Suroboyo. *Process* merupakan evaluasi yang dirancang dan diterapkan untuk melaksanakan kegiatan, sehingga evaluasi perlu dilakukan untuk mengetahui apakah pelaksanaan program sudah sesuai dengan strategi yang telah diterapkan, dalam penelitian ini *Process* evaluasi dilakukan pada praktik mengenai pelaksanaan, termasuk identifikasi permasalahan sistem baik tatalaksana kejadian dan aktivitas dalam Wira Wiri Suroboyo. *Product* merupakan evaluasi yang dimaksudkan untuk mengukur, memahami, dan menilai keberhasilan program, dimana dalam penelitian ini *product* produk evaluasi dilakukan *judgement*

outcomes dalam hubungannya dengan konteks *input* dan proses lalu diinterpretasikan harga dan jasa yang diberi pada Wira Wiri Suroboyo. Proses evaluasi yang dilakukan dengan model CIPP diharapkan dapat mencapai tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis evaluasi kebutuhan Wira Wiri Suroboyo sebagai transportasi publik Kota Surabaya.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Kebijakan Publik

a. Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan adalah keputusan yang diambil oleh lembaga pemerintah yang berwenang untuk mengatasi permasalahan, melakukan kegiatan, atau mencapai tujuan tertentu dalam rangka tugas pemerintahan negara dan pembangunan bangsa. Menurut Thomas R. Dye, “Kebijakan publik adalah apa pun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan” (Agustino, 2017). Seorang ahli Jerman, Crinson, mengklaim bahwa kebijakan adalah konsep dan bukan fenomena spesifik atau konkret, sehingga definisinya akan menghadapi banyak tantangan atau, dengan kata lain, tidak mudah dicapai. Selain itu, Crinson juga menegaskan bahwa kebijakan akan jauh lebih menguntungkan ketika dilihat sebagai direktif untuk tindakan atau serangkaian keputusan yang saling terkait (Dunn, 2017). Fredrich mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh individu, kelompok, atau pemerintah dalam lingkungan tertentu di mana ada rintangan dan kemungkinan, dengan niat untuk mengatasi dan mengatasi tantangan-tantangan ini untuk mencapai tujuan yang dimaksudkan (Dunn, 2017). Anderson mendefinisikan kebijakan publik sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan yang diikuti dan diimplementasikan oleh individu atau kelompok aktor yang terkait dengan masalah atau masalah tertentu (Agustino, 2017).

Sistem kebijakan segitiga menjelaskan kehadiran aktor kebijakan yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh kebijakan publik. Mereka semua juga tidak bebas dari pengaruh lingkungan kebijakan. Ketiga komponen ini dikenal bersama sebagai sistem kebijakan, yang merupakan kerangka institusi yang memainkan peran dalam implementasi kebijakan publik, menampung aspek interaksi teknis, sosiopolitik, dan kebijakan. Sistem dan komponen kebijakan publik lebih lanjut dapat dijelaskan sebagai berikut (Dunn, 2017).

1) Isi kebijakan (*policy content*)

Konten kebijakan mengacu pada sekumpulan pilihan keputusan tentang urusan publik, termasuk keputusan untuk tidak mengambil tindakan, yang dibuat oleh lembaga pemerintah dan pejabat. Kebijakan adalah tanggapan terhadap berbagai kekhawatiran publik yang mencakup berbagai bidang kehidupan, termasuk pertahanan, keamanan, energi, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan sosial, dan lainnya.

- 2) Aktor atau pemangku kepentingan kebijakan (*policy stakeholder*)
Aktor atau stakeholder politik, Para stakeholder atau aktor kebijakan adalah individu atau kelompok yang secara langsung terlibat dalam kebijakan yang dapat mempengaruhi atau dipengaruhi oleh keputusan atau kebijakan tersebut. Aktor-aktor kebijakan semacam itu dapat terdiri dari sekelompok warga negara, organisasi buruh, penjual jalanan, komunitas jurnalis, partai politik, lembaga pemerintah, dan sebagainya.
 - 3) Lingkungan kebijakan (*policy environment*)
Lingkungan kebijakan mengacu pada konteks spesifik di mana kebijakan terjadi, yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh aktor kebijakan dan kebijakan publik itu sendiri.
- b. Proses Kebijakan Publik
- Proses pengembangan kebijakan terjadi sebagai siklus kebijakan yang dimulai dengan menetapkan agenda dan mendefinisikan isu-isu publik, dan berakhir dengan evaluasi kebijakan atau penilaian. Berikut penjelasan proses pengembangan kebijakan publik (Dunn, 2017).
- 1) Pembuatan Agenda
Proses dilakukan untuk menanggapi masalah publik, mesin legislatif dan birokrasi pemerintah dapat terlibat dalam proses merumuskan, mengadopsi, dan melaksanakan kebijakan. Mereka juga dapat berperan dalam mengatasi masalah yang timbul selama proses penyusunan kebijakan. Keterlibatan aktor, elite, atau pemangku kepentingan dapat bertahan di tahap analisis efektivitas kebijakan, untuk menunjukkan kekurangan dalam formulasi dan implementasi, sehingga berpotensi mengarah pada proposal untuk agenda kebijakan baru. Oleh karena itu, penciptaan agenda menjadi prioritas dalam siklus pengembangan kebijakan.
 - 2) Formulasi Kebijakan
Proses pembuatan kebijakan umumnya melibatkan beberapa tahap, termasuk menetapkan proses pengembangan kebijakan, menggambarkan isu-isu, menentukan tujuan dan tujuan, menetapkan prioritas, merancang Kebijakan, menyajikan opsi, mengevaluasi pilihan, terlibat dalam penilaian peer dan revisi kebijakan dan akhirnya mencari dukungan formal untuk kebijakan yang diusulkan atau disusun.
 - 3) Kebijakan Adopsi
Setelah merumuskan kebijakan, langkah selanjutnya adalah mengadopsi kebijakan tersebut. Adopsi kebijakan adalah proses formal untuk mengambil atau menerima solusi alternatif kebijakan yang telah ditetapkan seperti peraturan atau kebijakan produk yang akan dilaksanakan. Adopsi kebijakan sangat dipengaruhi oleh rekomendasi, yang mencakup informasi tentang manfaat dan dampak potensial yang mungkin timbul dari berbagai alternatif kebijakan yang telah dirumuskan dan akan diterapkan.

- 4) Implementasi Kebijakan
Implementasi adalah cara yang digunakan oleh kebijakan untuk mencapai tujuan mereka. implementasi juga dapat diartikan sebagai pelaksanaan tindakan kebijakan dalam rangka waktu tertentu. Terdapat dua opsi dalam pelaksanaan kebijakan: mengimplementasikannya melalui program atau menciptakan kebijakan turunannya. Kesiapan implementasi sangat menentukan efektivitas dan keberhasilan suatu kebijakan. Formulasi kebijakan berbasis data atau berbasis bukti juga secara signifikan mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan.
 - 5) Evaluasi Kebijakan
Evaluasi kebijakan adalah proses penilaian terhadap semua tahapan dalam siklus kebijakan, terutama setelah kebijakan yang telah dirancang selesai dijalankan. Tujuannya adalah untuk menilai apakah kebijakan telah berhasil mencapai tujuan dan mengevaluasi sejauh mana efektivitas kebijakan dapat dihitung kepada para pemangku kepentingan.
- c. Konsep Implementasi Kebijakan
Implementasi kebijakan tidak akan dimulai sampai tujuan dan tujuan ditetapkan atau didefinisikan oleh keputusan kebijakan. Implementasi adalah proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor untuk akhirnya mencapai hasil yang sejalan dengan tujuan kebijakan. Implementasi kebijakan telah memasuki generasi ketiga, di mana generasi pertama memperkenalkan pendekatan *top-down* (Agustino, 2017). Pendekatan *top-down* adalah metode implementasi kebijakan yang terpusat dan dimulai oleh para aktor di tingkat pusat, dengan keputusan juga dibuat di level pusat. Pendekatan *top-down* didasarkan pada perspektif bahwa keputusan politik (kebijakan) yang dibuat oleh pembuat kebijakan harus diimplementasikan oleh administrator atau birokrat pada tingkat yang lebih rendah. Inti dari pendekatan *top-down* adalah sejauh tindakan implementator (administrator dan birokrat) selaras dengan prosedur dan tujuan yang diuraikan oleh pembuat kebijakan di tingkat pusat (Agustino, 2017).
2. Konsep Evaluasi Kebijakan Publik
- a. Pengertian Evaluasi
Pengumpulan informasi yang sistematis tentang kegiatan, karakteristik, dan hasil program disebut evaluasi suatu program. Untuk menghasilkan pendapat tentang program, meningkatkan efektivitasnya, dan membimbing keputusan tentang pertumbuhan masa depan, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh dari kegiatan, karakteristik, dan hasil program (Rossi et al., 2018). *Joint Committee on Standards for Educational Evaluation* menjelaskan bahwa evaluasi program adalah aktivitas atau kegiatan untuk menilai dengan menyAryaakan data yang berkelanjutan terhadap suatu program (Arikunto et al., 2020). Evaluasi juga dapat diartikan sebuah penelitian yang dirancang dan dilakukan untuk membantu beberapa audiens menilai dan mengetahui manfaat dari

suatu objek (Mulyadi et al., 2015). Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa evaluasi program adalah suatu kegiatan atau aktivitas yang dirancang untuk menghasilkan pendapat tentang program yang berguna untuk meningkatkan efektivitasnya dan mengetahui manfaat suatu program sehingga dapat tumbuh di masa depan.

b. Tujuan Evaluasi

Tujuan evaluasi adalah untuk menilai program, meningkatkan efisiensi, dan memberikan informasi untuk keputusan tentang pengembangan program di masa depan (Arikunto et al., 2020). Worten dan Sanders menjelaskan bahwa evaluasi dalam suatu program dilakukan untuk mencapai beberapa tujuan, antara lain: 1) membuat kebijakan dan keputusan, 2) menilai hasil yang telah dicapai, 3) memantau dana yang telah diberikan, dan 4) memperbaiki program (Rossi et al., 2018). C. Stanley dan Kenneth menjelaskan dan mengklasifikasikan tujuan evaluasi dalam suatu program yang berhubungan satu dengan lainnya, klasifikasi tujuan evaluasi tersebut antara lain: *instructional*, *administrative*, dan *guidance* (Arikunto et al., 2020).

c. Metode Evaluasi

Metode dalam melakukan evaluasi yang dikelompokkan berdasarkan pendekatannya. Metode evaluasi tersebut terdiri dari tiga metode yaitu evaluasi kuantitatif, evaluasi kualitatif, dan evaluasi gabungan.

1) Evaluasi Kuantitatif

Karakteristik yang menonjol pada evaluasi dengan pendekatan kuantitatif adalah melibatkan pengukuran data dalam bentuk angka yang dianalisis dengan uji statistik untuk mencari sebuah kesimpulan yang dievaluasi pada suatu program (Rossi et al., 2018). Penelitian yang menggunakan metode ini akan menghasilkan data informasi yang lebih akurat dan objektif karena telah melalui uji statistik untuk memperoleh kesimpulan dan bisa direplikasi. Alat ukur yang sering digunakan untuk melakukan evaluasi kuantitatif ini seperti angket atau kuisioner dimana didalamnya terdapat pernyataan tertutup dan untuk menilai suatu pendapat dinyatakan dengan skala berbentuk nominal, ordinal, atau interval.

2) Evaluasi Kualitatif

Tujuan dari metode evaluasi dengan pendekatan kualitatif adalah untuk mendapatkan gambaran yang luas dan menyeluruh tentang suatu program (Rossi et al., 2018). Tipe informasi yang dikumpulkan dalam metode evaluasi ini berbentuk deskripsi, sehingga deskripsi ini dapat memberikan gambaran tentang program yang dievaluasi. Alat ukur yang digunakan untuk melakukan evaluasi dan memperoleh data dengan metode ini adalah wawancara, studi kasus, kuisioner yang bersifat terbuka, dan transkripsi rekaman suara atau video.

3) Evaluasi Gabungan

Evaluasi gabungan atau sering disebut dengan *mix-evaluation method* adalah penggabungan dua jenis metode evaluasi yaitu

evaluasi kuantitatif dan evaluasi kualitatif. Tujuan evaluasi dengan metode ini adalah untuk meyakinkan hasil evaluasi. Alat ukur untuk memperoleh data yang sering digunakan pada metode evaluasi ini adalah kuisioner yang bersifat terbuka dan tertutup (Rossi et al., 2018).

3. Model Evaluasi Kebijakan Publik

Model evaluasi dibuat oleh pakar atau ahli evaluasi. Jenis pertanyaan, tujuan, pendekatan, dan prosedur digunakan para ahli untuk menentukan model evaluasi. Masing-masing model memiliki kekurangan dan kelebihan, tergantung pada model yang digunakan (Winaryati et al., 2021). Ada berbagai model evaluasi yang dapat digunakan untuk menilai program, model-model evaluasi tersebut antara lain (Winaryati et al., 2021):

- a. Model CIPP;
- b. *Measurement Evaluation Model*;
- c. *Congruence Model*;
- d. *Educational System Evaluation Model*;
- e. Alkin Model (*The UCLA Evaluation Model*);
- f. *Illuminative Model* (Malcolm Parlett);
- g. Model Evaluasi CSE (*Center for Study of Evaluation*);
- h. Model evaluasi Kirkpatrick;
- i. CIRO Model;

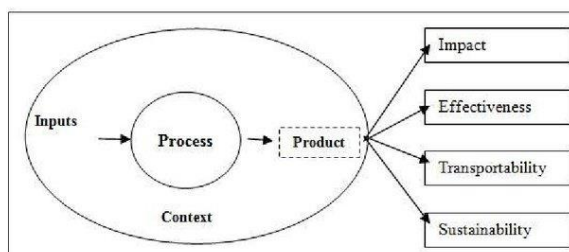
Model Evaluasi yang digunakan juga menentukan kegunaan evaluasi untuk tujuan apa, di mana, dan kapan dilakukan. Model evaluasi yang paling umum digunakan adalah CIPP MODEL (*Context, Input, Process, Product*) (Rossi et al., 2018). Stufflebeam pertama kali menawarkan konsep evaluasi model CIPP pada tahun 1965 sebagai bagian dari upayanya untuk mengevaluasi (Rossi et al., 2018). Tujuan utama evaluasi adalah untuk memperbaiki daripada membuktikan sesuatu dan evaluasi model CIPP dapat diterapkan dalam berbagai bidang, seperti pendidikan, manajemen, perusahaan, dan juga dalam berbagai jenjang, seperti proyek, program, dan instansi (Stufflebeam & Shinkfield, 2007). Stufflebeam di *Ohio State University* mengembangkan model CIPP ini pada tahun 1967. CIPP, singkatan dari empat huruf awal, yaitu (Stufflebeam & Shinkfield, 2007):

a) Evaluasi konteks (*context evaluation*)

Evaluasi konteks adalah proses perencanaan keputusan yang berdampak pada pemilihan tujuan umum dan khusus. Analisis masalah yang terkait dengan lingkungan program atau kondisi obyektif yang akan dilaksanakan adalah bagian dari evaluasi konteks. merangkum analisis kekuatan dan kelemahan objek tertentu; dengan kata lain, evaluasi konteks berkaitan dengan analisis masalah kekuatan dan kelemahan objek tertentu yang akan atau sedang berjalan. Pengambil keputusan menggunakan evaluasi konteks untuk merencanakan program masa depan. Selain itu, konteks juga mengacu pada seberapa rasional suatu program.

- b) Evaluasi terhadap masukan (*input evaluation*)
Evaluasi terhadap masukan adalah evaluasi yang bertujuan untuk memberikan informasi tentang bagaimana menggunakan sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan program, sumber daya, dan keputusan pembentukan atau struktur.
- c) Evaluasi proses (*process evaluation*)
Evaluasi yang dirancang dan diterapkan untuk melaksanakan kegiatan disebut evaluasi proses. Evaluasi perlu dilakukan untuk mengetahui apakah pelaksanaan program sudah sesuai dengan strategi yang telah diterapkan. Nama untuk evaluasi ini adalah evaluasi proses. Mengidentifikasi masalah prosedur dalam pelaksanaan kejadian dan aktivitas adalah bagian dari evaluasi proses. Secara jujur dan cermat, semua aktivitas diawasi.
- d) Evaluasi produk (*product evaluation*)
Evaluasi produk adalah evaluasi yang dimaksudkan untuk mengukur, memahami, dan menilai keberhasilan program. Keputusan yang disusun ulang menentukan apakah program harus diteruskan, diubah, atau dihentikan sepenuhnya berdasarkan standar saat ini.

Keempat kata yang disebutkan dalam singkatan CIPP adalah sasaran evaluasi, yang merupakan bagian dari proses program kegiatan. Dengan kata lain, model CIPP adalah model evaluasi yang melihat program yang dievaluasi sebagai sistem. Desain model evaluasi CIPP dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4 Skema Model Evaluasi CIPP
(Sumber: Stufflebeam & Shinkfield, 2007)

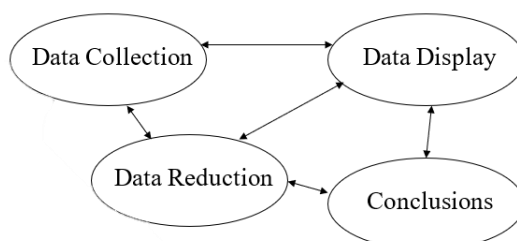
C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah evaluasi. Penelitian kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian evaluasi berfokus pada satu atau lebih kasus secara berkala melalui pengumpulan data yang menyeluruh yang melibatkan berbagai sumber informasi dengan tujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik melalui analisis data dari berbagai sumber tersebut, sehingga dapat menggambarkan setiap kasus secara khusus yang menunjukkan masalah atau tema yang diidentifikasi oleh peneliti untuk dapat dievaluasi (Creswell, 2016). Fokus penelitian ini adalah evaluasi kebijakan tentang program, karakteristik, pelaksanaan dan hasil program Wira-Wiri Suroboyo. Sehingga metode evaluasi yang cocok dengan jenis penelitian adalah metode evaluasi kualitatif dengan model yang digunakan adalah CIPP MODEL (*Context, Input, Process, Product*). Model evaluasi CIPP dikembangkan oleh Stufflebeam, teori evaluasi CIPP merupakan

salah satu teori evaluasi yang dapat diterapkan dalam berbagai bidang, seperti pendidikan, manajemen, perusahaan, dan juga dalam berbagai jenjang, seperti proyek, program, dan instansi. CIPP merupakan singkatan dari *context*, *input*, *process*, dan *product* (Stufflebeam & Shinkfield, 2007).

Penelitian ini dilakukan di dalam transportasi publik Wira-Wiri Suroboyo untuk mengetahui pendapat masyarakat dan *driver* serta *helper* Wira Wiri Suroboyo mengenai program Wira Wiri Suroboyo, dengan rute yang dipilih adalah Rute Wira Wiri Suroboyo 3 (Terminal Intermoda Joyoboyo-Kedung Asem) karena rata-rata penumpang masih rendah. Lokasi penelitian kedua bertempat di Kantor Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk mencari data kepada Dinas Perhubungan Kota Surabaya selaku penanggung jawab program Wira Wiri Suroboyo. Proses pengumpulan data dilakukan kurang lebih dalam kurun waktu tiga bulan dan kemudian akan dilakukan analisis untuk menghasilkan evaluasi terhadap program Wira-Wiri Suroboyo. Penelitian ini dalam mendapatkan data primer dilakukan dengan teknik *interview* dan *participan to observation* dengan pihak terkait yaitu pegawai dinas perhubungan dan masyarakat Kota Surabaya untuk memperoleh data tentang pendapat adanya program Wira Wiri Suroboyo dengan melakukan *interview* dengan menggunakan kajian Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan transportasi jalan. Petugas Wira Wiri Suroboyo yaitu *driver* dan *helper* yang akan ditanya mengenai *Input* dan *Process* dari Wira Wiri Suroboyo dengan melakukan *interview* dan *participan to observation*. Dinas Perhubungan Kota Surabaya akan dilakukan *interview* untuk melihat lebih jauh mengenai asal usul hingga perkembangan program Wira Wiri Suroboyo di tahun depan dan yang akan datang. Data sekunder pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *document record* dengan merekam semua yang terjadi pada saat penelitian serta melakukan dokumentasi dengan cara foto setiap kegiatan penelitian agar dapat menjadi bukti dan bahan pendukung saat berada di Wira Wiri Suroboyo dan Kantor Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Penelitian ini dalam menganalisis data menggunakan metode *interactive*. *interactive model* dalam analisis data kualitatif terdiri dari empat komponen analisis data yaitu (1) *data collection*; (2) *data reduction*; (3) *data display*; dan (4) *conclusions* (Miles et al., 2014). Keempat komponen dalam analisis data dengan akan saling berkaitan antara satu dengan lain dan menjadi sebuah siklus yang dapat dilihat pada Gambar 5 (Miles et al., 2014).



Gambar 5 Komponen Analisis Data dengan Model Interaktif
(Sumber: Miles, Huberman, Saldana, 2014)

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data untuk melakukan evaluasi pada penelitian ini tidak hanya diperoleh dari observasi dari undang-undang dan peraturan daerah saja, namun juga dari wawancara yang dilkakukan kepada informan yang terdiri dari tiga masyarakat Kota Surabaya pengguna transportasi publik Wira Wiri Suroboyo, satu petugas Wira Wiri Suroboyo, dan dua petugas Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Berikut ini hasil wawancara yang dijadikan sebagai data primer dalam penelitian ini.

a. Evaluasi konteks (*context evaluation*)

Evaluasi Konteks menurut Daniel Stufflebeam dilakukan untuk menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan apa yang perlu dilakukan (*what needs to be done?*). Sehingga dalam penelitian ini evaluasi konteks berfokus untuk mengidentifikasi dan menilai kebutuhan-kebutuhan yang mendasari disusunnya suatu program. Informan dalam evaluasi konteks program Wira Wiri Suroboyo ini diberikan pertanyaan tentang latar belakang untuk memilih menggunakan Wira Wiri Suroboyo, relevansi pelaksanaan program Wira Wiri Suroboyo dengan kebutuhan masyarakat Kota Surabaya, dan keunggulan transportasi publik Wira Wiri Suroboyo. Hasil wawancara dengan Bu Dina, Bu Risa, dan Bu Dyah sebagai masyarakat pengguna Wira Wiri Suroboyo menjelaskan pendapat yang sama yaitu:

“Wira Wiri Suroboyo ini dipilih dan digunakan karena sesuai sekali dengan kebutuhan masyarakat Kota Surabaya dan jauh lebih nyaman serta aman daripada angkutan bemo ataupun bison, serta bisa dijangkau di jalur-jalur yang tidak bisa dijangkau Suroboyo Bus. Relevansi program ini sangatlah sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Surabaya terutama dari segi fasilitas dan biaya. Keunggulan utama dari Wira Wiri Suroboyo yang jelas yaitu fasilitas, layanan, keamanan, dan biaya yang murah.” (wawancara dengan Bu Dina, Bu Risa, dan Bu Dyah pada Januari 2024).

Bu Risa juga menjelaskan tentang relevansi program Wira Wiri Suroboyo sebagai kebutuhan masyarakat Kota Surabaya.

“Masyarakat sangat butuh angkutan umum seperti Wira Wiri Suroboyo karena sangat relevan untuk mengurangi kemacetan yang ada di Kota Surabaya, serta dapat mengurangi polusi udara meski Kota Surabaya ini sudah banyak sekali taman dan tanaman.” (wawancara dengan Bu Dyah, pada tanggal 14 Januari 2024)

Bu Dina juga menambahkan informasi mengenai hal yang membuatnya nyaman dan aman.

“Wira Wiri Suroboyo aman karena aksesnya dekat dengan gapura rumah saya dan tempat saya kerja. Wira Wiri Suroboyo ini juga memiliki fasilitas yang bagus seperti adanya AC dan kursi yang empuk memberikan rasa nyaman, serta harganya sama dengan bemo membuat Wira Wiri Suroboyo menjadi lebih unggul jika dibandingkan dengan bemo.” (wawancara dengan Bu Dina, pada tanggal 14 Januari 2024)

Pak Fandy selaku petugas Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga menjelaskan pendapat yang hampir sama dengan Bu Nana.

“Program Wira Wiri ini ide dari Bapak Eri Cahyadi selaku walikota surabaya sejak 2023 awal tahun kalau tidak salah, untuk program sebenarnya untuk memfasilitasi angkutan umum di ruas jalanan yang tidak ada sarana transportasi umum, sehingga bagi masyarakat yang membutuhkan angkutan umum

dijalanan yang tidak dijangkau angkutan umum ini bisa menjadi solusi karena rute Wira Wiri menjangkau jalan tersebut. Mungkin dari anggaran Dinas Perhubungan Kota Surabaya ya masih kurang karena belum mencapai tujuan jumlah feeder Wira Wiri agar bisa menyeluruh disetiap ruas jalan." (wawancara dengan Pak Fandy, pada tanggal 19 Januari 2024)

Hasil wawancara yang telah dilakukan kepada masyarakat juga disepakati oleh petugas Wira-Wira Suroboyo dan Petugas Dinas Perhubungan Kota Surabaya, yang menjelaskan hasil yang sama terkait evaluasi konteks.

"Mengenai konteks sejarah jujur kurang paham bagaiamananya, yang jelas Wira Wiri Suroboyo ini adalah bentuk pembaruan atau upgrade dari transportasi umum yaitu bemo dan bison, Wira Wiri Suroboyo ini salah satu transportasi publik yang penting bagi Kota Surabaya karena dapat mengurangi kemacetan di Kota Surabaya, dimana Wira Wiri Suroboyo ini memberikan banyak sekali fasilitas unggul seperti AC, tempat duduk yang empuk, dan supir yang profesional." (wawancara dengan Bu Nana, Pak Arya dan Pak Fandy, pada Januari 2024)

Pak Arya juga menjelaskan mengenai alasannya mengapa terdapat supir yang profesional.

"tidak hanya armadanya namun, juga diberi bekal sebelum jadi supir Wira Wiri Suroboyo dari sebelumnya mejadi supir bemo di Surabaya. Sehingga saya sebagai supir juga diberi arahan dan bekal oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk menjadi supir yang profesional." (wawancara dengan Pak Arya, pada tanggal 19 Januari 2024)

Hasil wawancara evaluasi konteks program Wira Wiri Suroboyo secara keseluruhan sangat sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 43 tahun 2021 tentang Pola Tata Kelola, Standar Pelayanan Minimal dan Rencana Strategis Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Kedua Peraturan Walikota Surabaya tersebut menjelaskan konteks umum terkait pembentukan unit pelaksana teknis dalam Dinas Pengelolaan Transportasi Umum, beberapa kebutuhan yang mendasari disusunnya program transportasi umum di Surabaya salah satunya Wira Wiri Suroboyo dapat diidentifikasi, antara lain:

1. Meningkatkan mobilitas penduduk: Program transportasi umum dimaksudkan untuk memberikan aksesibilitas yang lebih baik bagi penduduk Surabaya, sehingga mereka dapat dengan mudah bergerak dari satu tempat ke tempat lain di dalam kota.
2. Mengurangi kemacetan lalu lintas: Dengan menyAryaakan alternatif transportasi yang efisien dan dapat diandalkan, program transportasi umum diharapkan dapat mengurangi jumlah kendaraan pribadi di jalan raya, sehingga mengurangi kemacetan lalu lintas yang sering terjadi.
3. Meningkatkan efisiensi transportasi: Program transportasi umum yang baik dapat membantu mengoptimalkan penggunaan infrastruktur transportasi yang ada, sehingga memperbaiki efisiensi dalam sistem transportasi kota dan mengurangi biaya operasional yang tinggi.

4. Menjaga lingkungan: Transportasi umum yang berbasis pada kendaraan umum atau berbagi dapat membantu mengurangi emisi gas rumah kaca dan dampak negatif lainnya terhadap lingkungan, dibandingkan dengan penggunaan kendaraan pribadi yang lebih banyak menghasilkan polusi.
5. Meningkatkan aksesibilitas bagi kelompok rentan: Program transportasi umum harus memperhatikan kebutuhan aksesibilitas bagi kelompok penduduk yang mungkin memiliki keterbatasan fisik atau ekonomi, sehingga mereka juga dapat mengakses layanan transportasi dengan mudah.
6. Memperkuat pelayanan publik: Program transportasi umum yang efektif dan handal akan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada penduduk Surabaya, dengan memberikan layanan transportasi yang lebih terjangkau dan berkualitas.

Berdasarkan hasil evaluasi konteks, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat memilih menggunakan Wira Wiri Suroboyo karena aksesibilitasnya dapat dijangkau dari satu tempat ke tempat lain dan dapat mencapai rute yang tidak bisa dicapai Suroboyo Bus. Masyarakat Surabaya memilih untuk menggunakan Wira Wira Suroboyo karena memiliki fasilitas yang lebih baik daripada bemo seperti AC, kursi yang bagus, dan harga yang murah. Keuntungan lain Wira Wiri Suroboyo adalah pelayanan dengan adanya helper didalam Wira Wiri Suroboyo sehingga lebih aman dan lebih nyaman daripada bemo atau bison. Sehingga harapan terciptanya Wira Wiri Suroboyo ini adalah untuk memecahkan kemacetan di Kota Surabaya dengan membuat program Wira Wiri Suroboyo sebagai transportasi umum di Kota Surabaya dengan menawarkan fasilitas seperti AC, kursi empuk, dan pengemudi yang terampil serta profesional.

Hasil observasi yang dilakukan juga telah menunjukkan bahwa masyarakat jauh lebih merasa aman ketika berada di dalam Wira Wiri Suroboyo karena terdapat petugas atau helper yang dapat dilihat pada Gambar, selain itu juga di dalam Wira Wiri Suroboyo juga terdapat nomor telepon aduan seperti yang ada pada Gambar 6.



Gambar 6 Posisi Kelengkapan Wiri Wiri
(Sumber : Dokumen Pribadi, 2024)

Gambar 6 menunjukkan nomor telepon aduan yang ditempelkan pada kaca Wira Wiri Suroboyo. Nomor ini digunakan sebagai tempat pengaduan ketika terjadi masalah, kendala, atau bahkan ketika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Sehingga masyarakat bisa langsung melaporkan kepada nomor aduan tersebut.

Selain itu didalam Wira Wiri Suroboyo juga terdapat fasilitas tambahan untuk menunjang keamanan penumpang didalam Wira Wiri Suroboyo yaitu CCTV yang dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7 Fasilitas Transportasi Wira Wiri
(Sumber: Dokumen Pribadi, 2024)

Gambar 7 menunjukkan fasilitas CCTV yang ada didalam Wira Wiri Suroboyo. Fasilitas CCTV ini ada disetiap transportasi publik yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan Pemerintah Kota Surabaya. Tujuan dari adanya CCTV ini adalah untuk mengawasi dan merekam kejadian selama ada di transportasi publik yang berguna untuk mengawasi aktivitas yang tidak diinginkan dan juga untuk mengawasi sikap driver dan helper selama bertugas.

b. Evaluasi terhadap masukan (*input evaluation*)

Evaluasi masukan menurut Daniel Stufflebeam dilakukan untuk menjawab pertanyaan apa yang harus dilakukan (*What should be done?*). Sehingga dalam penelitian ini evaluasi masukan berfokus dalam memilih diantara rencana-rencana yang ada, alokasi dana yang digunakan dalam penggunaan program, menempatkan staf, jadwal pekerjaan, menilai rencana-rencana aktifitas, dan penganggaran program untuk kedepannya. Informan dalam evaluasi konteks program Wira Wiri Suroboyo ini diberikan pertanyaan tentang biaya penggunaan program Wira Wiri Suroboyo dan peran masyarakat dan pemerintah dalam pelaksanaan program Wira Wiri Suroboyo. Berikut ini adalah hasil wawancara dengan informan Bu Risa, Bu Nana, dan Bu Dyah sebagai masyarakat pengguna Wira Wiri Suroboyo menjelaskan pendapat yang sama mengenai evaluasi *input*.

“biaya yang dikeluarkan untuk menggunakan Wira Wiri Suroboyo ini sudah murah dan pas, dan fasilitasnya juga sangat nyaman dan aman. Peran kita sebagai masyarakat sangat besar untuk keberlangsungan adanya Wira Wiri Suroboyo agar tetap ada di Kota Surabaya dan terus berkembang dengan bertambah jalur serta armadanya, sehingga tetap eksis di Kota Surabaya.” (wawancara dengan Bu Dina, Bu Risa, dan Bu Dyah pada Januari 2024).

Bu Dyah juga menjelaskan alasan keuntungan lain yang didapatkan walaupun hanya membayar dengan harga yang murah.

“Hanya dengan membayar 5000 rupiah saja, saya bisa mencapai tujuan saya tanpa kepanasan dan saya juga bisa pindah jalur atau rute armada jika tiket- -

saya masih berlaku. Karena masa berlaku tiketnya ini adalah dua jam.” (wawancara dengan Bu Dyah , pada tanggal 10 Desember 2024)

Bu Dina juga menjelaskan contoh kontribusi atau dukungan terhadap Wira Wiri Suroboyo

“Saya sebagai masyarakat Kota Surabaya mendukung sekali transportasi Wira Wiri Suroboyo untuk tetap ada dan kalau bisa lebih berkembang lagi, salah satu bentuk dukungan saya dengan mengajak keluarga dan teman-teman saya untuk menggunakan Wira Wiri Suroboyo.” (wawancara dengan Bu Dina , pada tanggal 14 Januari 2024)

Hasil wawancara yang telah dilakukan kepada masyarakat juga disepakati oleh satu petugas Wira-Wira Suroboyo dan tiga Petugas Dinas Perhubungan Kota Surabaya, yang menjelaskan hasil yang sama terkait evaluasi *input*.

“Pembiayaan pasti dari anggaran pemerintah melalui dinas perhubungan karena dinas perhubungan yang mengatasi dibidang transportasi apalagi ini bersangkutan dengan transportasi umum. Pelaksanaan program Wira Wiri Suroboyo tentunya dari Walikota Surabaya yang bekerja sama dengan Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Untuk penyelesaian masalah yang terjadi di Wira Wiri Suroboyo ya balik lagi ke peraturan yang dibuat pemerintahan selaku pendiri.” (wawancara dengan Bu Nana, Pak Arya dan Pak Fandy, pada Januari 2024)

Pak Fandy juga menjelaskan pendapatnya mengenai menempatkan staf, jadwal pekerjaan, dan menilai rencana-rencana aktifitas program Wira Wiri Suroboyo.

“Dinas Perhubungan disini berwenang untuk menentukan staff seperti supir dan helper di Wira Wiri Suroboyo, namun untuk pemberian gajinya yang memberikan dan menetapkan adalah pemerintah Kota Surabaya. Tidak hanya itu saja, kami juga bertugas untuk menentukan jadwal pekerjaan para supir dan helper yang bertugas dan mengatur rute mereka bertugas. Untuk yang bertugas menilai kinerja supir dan helper yang ada Wira Wiri Suroboyo ini adalah kami yang juga bersama pemerintah Kota Surabaya, sehingga ketika ada permasalahan yang tidak bisa di selesaikan oleh petugas Wira Wiri Suroboyo, masyarakat bisa melaporkan melalui hotline yang tertera di dalam Wira Wiri Suroboyo. (wawancara dengan Pak Arya , pada tanggal 19 Januari 2024)

Bu Nana selaku petugas Dinas Perhubungan Kota Surabaya menjelaskan tentang biaya transportasi Wira Wiri Surabaya dan penganggaran program Wira Wiri Suroboyo untuk kedepannya.

“Untuk pembiayaan itu dari anggaran Pemerintah Kota Surabaya yang bekerja sama dengan Dinas Perhubungan Kota Surabaya, untuk anggaran dana pastinya saya kurang tau pasti nominalnya berapa yang jelas miliaran. Untuk Anggarannya sendiri untuk apa yang jelas untuk pembuatan feeder Wira Wiri Suroboyo, penentuan rute dan pemberian tanda pemberhentian di setiap rute yang telah ditentukan. Dinas Perhubungan ini juga memiliki peran yang penting terkait penetapan biaya transportasi umum khususnya di Kota Surabaya, tidak- -bisa seenaknya sendiri, sehingga dasar untuk penetapan biaya ini sudah diatur dalam Peraturan Walikota tahun 2021 serta di dukung dengan Undang-Undang Otonomi Daerah No. 22 Tahun 2009 yang menjelaskan tentang hal-hal yang berkaitan dengan tarif dan layanan umum daerah khususnya Kota Surabaya untuk

pelaksanaan dan pengelolaan transportasi umum. Sehingga atas dasar tersebut program Wira Wira Suroboyo ini untuk tahap awal digratiskan untuk melihat antusias masyarakat yang kemudian diintegrasikan dengan layanan transportasi yang sudah ada yaitu Suroboyo Bus, sehingga tarif transportasi umum baik Suroboyo Bus ataupun Wira Wiri Suroboyo sama yaitu lima ribu rupiah.” (wawancara dengan Bu Nana, pada tanggal 19 Januari 2024)

Pak Arya juga menjelaskan pendapatnya mengenai menjelaskan tentang biaya transportasi Wira Wiri Surabaya dan penanganan masalah di Wira Wiri Suroboyo.

“Benar apa yang dikatakan Bu Nana, bahwa dengan biaya yang ditetapkan tersebut masyarakat bisa berkeliling Kota Surabaya menuju destinasi atau tempat yang dituju. Dinas Perhubungan bersama Pemerintah Kota Surabaya juga telah memberikan beberapa keringanan khusus untuk para pelajar/mahasiswa yang menggunakan transportasi publik ini seperti Wira Wiri Suroboyo harganya lebih murah, kemudian juga untuk orang lanjut usia akan diberikan gratis jika ingin menggunakan layanan ini. Hal ini tidak akan memberikan kerugian bagi Pemerintah Kota Surabaya ataupun Dinas Perhubungan karena memang program transportasi ini dirancang dan dianggarkan salah satu tujuannya untuk mengurangi kemacetan di Kota Surabaya. Dan jika ada permasalahan, dilihat dulu ini permasalahannya dimana, jika masalahnya terjadi saat diperjalanan, maka penyelesaian masalah ya balik lagi ke petugas yang ada di Wira Wiri Suroboyo. Sedangkan jika permasalahan berkaitan langsung dengan unit feeder atau pelayanan petugas, maka akan ditangani oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan berkoordinasi dengan Pemerintah Kota Surabaya selaku penggagas.” (wawancara dengan Pak Arya , pada tanggal 19 Januari 2024)

Hasil wawancara evaluasi konteks program Wira Wiri Suroboyo secara keseluruhan sangat sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 43 tahun 2021 tentang Pola Tata Kelola, Standar Pelayanan Minimal dan Rencana Strategis Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 130 tahun 2021 Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Peraturan Walikota tersebut menjelaskan bahwa, Pemerintah setempat berkewajiban untuk memastikan ketersediaan transportasi umum bagi orang dan/atau barang di dalam yurisdiksi mereka. Dalam rangka meningkatkan kualitas, keamanan, dan kenyamanan layanan transportasi umum di Kota Surabaya, perlu dipertimbangkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 56 Tahun 2021 tentang tarif dan kontribusi limbah dalam penggunaan badan pelayanan publik, yang mendukung penyediaan layanan transportasi umum. Peraturan Walikota tersebut juga mencantumkan dasar untuk regulasi, perlindungan konsumen, lalu lintas dan transportasi, pemerintahan regional, dan manajemen keuangan lembaga layanan publik dan pemerintah lokal.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Evaluasi masukan, dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa Wira Wiri Suroboyo sebagai transportasi publik dengan harga yang murah dan wajar dengan memberikan kenyamanan dan keamanan. Harga yang diberikan juga membuat masyarakat dapat mengubah rute

atau pindah armada jika tiket yang digunakan masih belum kedaluwarsa. Masyarakat Kota Surabaya mendukung adanya transportasi Wira Wiri Suroboyo dengan menggunakan, mengajak keluarga dan orang-orang terdekat, hingga berbagi momen keseruan saat menggunakan Wira Wiri Suroboyo. Peran masyarakat dan pemerintah sangat penting untuk kelangsungan program Wira Wiri di Surabaya. Peran pemerintah saat ini adalah untuk mengembangkan dan memperluas rute dan armada Wira Wiri Suroboyo. Walikota Surabaya juga bekerja sama dengan dinas perhubungan untuk mengatasi masalah transportasi umum yang ada di Kota Surabaya, dimana Pemerintah Kota Surabaya akan dapat membiayai dan mencari anggaran untuk pengembangannya. Pemerintah turut berpartisipasi dalam membagikan informasi kepada masyarakat tentang Wira Wiri Suroboyo. Selain itu Pemerintah Kota Surabaya juga menyuarakan layanan aduan jika didalam transportasi publik seperti Wira Wiri Suroboyo terdapat masalah atau pun hal-hal yang tidak diinginkan terjadi.

c. Evaluasi proses (*process evaluation*)

Evaluasi proses menurut Daniel Stufflebeam dilakukan untuk menjawab pertanyaan apakah program sedang dilaksanakan (*Is it being done?*). Evaluasi ini berfokus untuk mengakses pelaksanaan dari rencana program yang telah dibuat. Informan dalam evaluasi konteks program Wira Wiri Suroboyo ini diberikan pertanyaan tentang tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan program Wira Wiri Suroboyo dari awal beroperasi hingga sekarang, dan cara masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan jika terjadi masalah ketika menggunakan Wira Wiri Suroboyo. Berikut ini hasil wawancara dengan informan Bu Risa, Bu Dina, dan Bu Dyah sebagai masyarakat pengguna Wira Wiri Suroboyo menjelaskan pendapat yang sama mengenai evaluasi proses.

“Selama menggunakan memuaskan karena selama menggunakan transportasi Wira Wiri Suroboyo jarang ada masalah atau kendala, tetapi jika ada masalah mungkin lebih baik dilaporkan ke contact person yang ada di semua feeder Wira Wiri yang tersuarakan untuk pelaporan.” (wawancara dengan Bu Dina, Bu Risa, dan Bu Dyah pada Januari 2024).

Bu Dina juga menjelaskan pengalaman kurang puasnyanya tentang kendala yang dihadapi saat proses menggunakan Wira Wiri Suroboyo ini.

“Di jam-jam berangkat dan pulang kerja sering sekali penuh karena banyak peminat transportasi tersebut, sehingga saat transportasi penuh dan tidak yang turun di halte tersebut maka saya tidak bisa naik walupun feeder berhenti, sehingga saya harus menunggu sekitar sepuluh menit di halte tersebut, untung saja haltenya ada tempat duduknya tidak seperti halte yang di dekat rumah saya hanya ada papan tanda berhenti saja.” (wawancara dengan Bu Dina, pada tanggal 14 Januari 2024)

Bu Risa juga menjelaskan pengalamannya saat proses bepergian menggunakan Wira Wiri Suroboyo.

“Wira Wiri membuat saya yang awalnya lama menunggu datangnya Suroboyo Bus menjadi ada pilihan transportasi umum yang bisa dijangkau di halte dekat rumah saya. Meski armadanya tidak terlalu besar namun bisa jadi opsi lain, dan mungkin bisa dikembangkan lagi untuk rutenya agar bisa menjangkau seluruh Kota Surabaya.” (wawancara dengan Bu Risa, pada tanggal 7 Desember 2023)

Hasil wawancara yang telah dilakukan kepada masyarakat juga disepakati oleh petugas Wira-Wira Suroboyo dan Petugas Dinas Perhubungan Kota Surabaya, yang menjelaskan terkait evaluasi proses.

"Menurut saya lancar saja sampai saat ini karena tidak pernah mendapat kritik dari penumpang. Dari awal ada evaluasi untuk setiap ada penumpang yang melakukan kritik bisa disampaikan ke bagian pelaporan karena guna untuk meningkatkan dan mengevaluasi kritik yang ada" (wawancara dengan Bu Nana, pada tanggal 14 Januari 2024)

"Awal beroperasi sebenarnya cukup banyak pertimbangan mengenai perdebatan dengan masyarakat adanya inovasi baru ini, tetapi dari dinas perhubungan dan walikota surabaya mencari solusi yang terbaik dan inovasi ini juga balik lagi untuk masyarakat." (wawancara dengan Pak Arya, pada tanggal 12 Januari 2024)

"Untuk runtutan dari awal ya pasti banyak susah nya karena bisa dilihat dari 2015 kita dari dinas perhubungan memberikan rancangan baru terwujud di 2023 sudah menjadi bukti bahwa rumitnya menciptakan inovasi baru, dan jika ada masalah ya pasti dari dinas perhubungan akan berusaha mencari solusi dari masalah yang ada." (wawancara dengan Pak Fandy, pada tanggal 12 Januari 2024)

Hasil wawancara evaluasi konteks program Wira Wiri Suroboyo secara keseluruhan sangat sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 43 tahun 2021 tentang Pola Tata Kelola, Standar Pelayanan Minimal dan Rencana Strategis Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 130 tahun 2021 Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Pemerintah kota mengatur berbagai pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna transportasi umum, meliputi:

1. Jaringan Rute dan Trayek: Pemerintah kota dapat menetapkan jaringan rute dan trayek angkutan umum yang mencakup berbagai wilayah dalam kota. Hal ini bertujuan untuk memberikan aksesibilitas transportasi umum yang luas kepada masyarakat.
2. Fasilitas Halte atau Terminal: Pemerintah kota dapat menyediakan fasilitas halte bus atau terminal sebagai tempat naik-turun penumpang. Fasilitas ini biasanya dilengkapi dengan penanda rute, jadwal keberangkatan, dan fasilitas penunjang lainnya seperti tempat duduk, pencahayaan, dan tempat penjualan tiket.
3. Kebersihan dan Pemeliharaan Kendaraan: Pemerintah kota dapat mengatur persyaratan terkait kebersihan dan pemeliharaan kendaraan transportasi umum. Hal ini bertujuan untuk memberikan pengalaman yang nyaman dan aman bagi penumpang.
4. Keamanan dan Keamanan: Pemerintah kota dapat bekerja sama dengan pihak kepolisian untuk memastikan keamanan dan keselamatan di transportasi umum. Hal ini termasuk pengawasan terhadap aksi kejahatan, penanganan pengaduan, dan penerapan langkah-langkah keamanan seperti penggunaan CCTV.

5. Peningkatan Kualitas Pelayanan: Pemerintah kota dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan transportasi umum, seperti peningkatan keteraturan jadwal keberangkatan, kenyamanan fasilitas penumpang, serta pelatihan bagi pengemudi dan petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil pada Evaluasi proses, dapat disimpulkan bahwa masyarakat sangat puas dengan adanya program Wira Wiri Suroboyo karena membuat masyarakat yang tidak bisa menggunakan Suroboyo bus karena jalurnya tidak dilalui, tetap bisa keluar rumah karena ada transportasi publik Wira Wiri Suroboyo yang layak, aman, nyaman, dan dekat dengan tempat tinggal masyarakat. Namun masyarakat juga mengeluhkan beberapa fasilitas yang kurang dirawat atau tidak sama di beberapa lokasi halte. Sekarang pemerintah juga terus melakukan evaluasi dan pengembangan terhadap transportasi Wira Wiri Suroboyo agar masyarakat ini bisa lebih senang menggunakan transportasi publik. Ketika masyarakat dalam menggunakan Wira Wiri Suroboyo memiliki masalah atau kendala maka bisa langsung melaporkan ke pemberitahu pengemudi atau petugas helper di dalamnya. Namun jika ada masukan mengenai fasilitas dan layanan yang kurang baik, masyarakat bisa melaporkan pada kontak yang tertera atau melalui media sosial Wira Wiri Suroboyo dimana penumpang dapat mengirimkan kritik dan saran kemudian akan mendapat umpan balik. Pada awal operasi, ada banyak perselisihan dengan publik tentang inovasi baru ini, tetapi layanan kontak dan walikota Surabaya mencari solusi terbaik dan membawa inovasi ini kembali ke masyarakat. Negosiasi dari awal harus sulit karena bisa tertunda. Dari 2015 hingga 2023, Liaison Service memberikan rencana baru yang membuktikan kompleksitas menciptakan inovasi baru. Jika ada masalah, pemerintah akan bekerja keras untuk menemukan solusi.

Hasil observasi yang dilakukan juga menemukan bahwa memang fasilitas di luar Wira Wiri Suroboyo khususnya halte tidak memiliki tempat tunggu yang layak dan tanpa papan penunjuk rute yang dilalui Wira Wiri Suroboyo. Fasilitas halte yang layak hanya ada di beberapa lokasi halte besar seperti yang dapat dilihat pada Gambar 8.



Gambar 8 Halte Feeder Wira Wiri
(Sumber : Dokumen Pribadi, 2024)

Gambar 8 menunjukkan salah satu halte yang dilalui Wira Wiri Suroboyo dengan papan keterangan yang lengkap serta dilengkapi dengan fasilitas tempat duduk dan tempat berteduh yang layak. Hal ini perlu dibenahi oleh pemerintah dan

dinas terkait, karena ketika *feeder* penuh, masyarakat perlu menunggu sepuluh menit lagi untuk bisa naik *feeder* selanjutnya, jika dalam waktu tersebut hujan dan panas terik maka akan memberikan pengalaman buruk kepada masyarakat.

d. Evaluasi produk (*product evaluation*)

Evaluasi produk menurut Daniel Stufflebeam dilakukan untuk menjawab pertanyaan apakah program yang dibuat telah berhasil (*Did it succeed?*). Evaluasi ini berfokus untuk mengidentifikasi manfaat, baik yang direncanakan atau yang tidak direncanakan, ataupun dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Informan dalam evaluasi konteks program Wira Wiri Suroboyo ini diberikan pertanyaan tentang sarana dan prasarana di Wira Wiri Suroboyo, rencana pengembangan dalam Wira-Wiri Suroboyo, dan peran pemerintah / instansi yang berkaitan dalam pelaksanaan pengembangan program Wira Wiri Suroboyo tersebut. Berikut ini hasil wawancara dengan informan Bu Risa, Bu Dina, dan Bu Dyah sebagai masyarakat pengguna Wira Wiri Suroboyo menjelaskan pendapat yang sama mengenai evaluasi produk.

“Sarana dan prasarana di Wira Wiri Suroboyo ini sangat bagus dan sudah sangat memadai dengan memberikan kenyamanan serta keamanan dan lebih unggul jika dibandingkan dengan bemo ataupun bison, seperti adanya ac, pintu yang buka-tutup otomatis, adanya alat pemecah kaca, kursi yang empuk, dan adanya helper yang sangat membantu penumpang.” (wawancara dengan Bu Dina, Bu Risa, dan Bu Dyah pada Januari 2024).

Hasil observasi yang dilakukan juga menunjukkan bahwa sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pengguna Wira Wiri Surabaya sudah memadai, dan helper memiliki peran sangat penting bagi produk Wira Wiri Surabaya karena membantu penumpang selama berada di Wira Wiri Suroboyo baik saat akan naik, membantu pembayaran, menjaga ketertiban selama perjalanan, hingga mengingatkan pemberhentian seperti yang ditunjukkan pada Gambar 9.



Gambar 9 Petugas Sedang Melayani Penumpang
(Sumber : Dokumen Pribadi, 2024)

Bu Risa juga menjelaskan harapan dan keinginannya untuk mengembangkan Wira Wiri Suroboyo.

“Keinginan saya yang jelas kalau bisa aksesnya bisa dijangkau di gang yang cukup dengan mobil agar bisa lebih dekat rumah warga dan jika beroperasi di jalan raya sebaiknya armadanya bisa diperbesar seukuran bus dengan fasilitas yang sama sehingga bisa mengangkut banyak penumpang. Mengenai peran pemerintah / instansi saya kurang paham bagaimananya, yang jelas saya yakin pemerintah selalau memberikan yang terbaik bagi warganya terutama pengembangan transportasi publik salah satunya Wira Wiri Suroboyo.” (wawancara dengan Bu Risa, pada tanggal 7 Desember 2023)

Bu Dyah juga menjelaskan harapan dan keinginannya untuk mengembangkan Wira Wiri Suroboyo.

“Hal yang ingin saya kembangkan dari Wira Wiri Suroboyo adalah supaya bisa turun atau berhenti tidak di titik pemberhentian atau mungkin menambah titik pemberhentian, kadang jarak titik berhenti dengan lokasi tujuan kita agak jauh sehingga kita harus berjalan kaki. Saya yakin jika pemerintah Kota Surabaya yang membuat inovasi ini yang bekerja sama dengan Dinas Perhubungan Kota Surabaya sehingga kolaborasi ini sangat bagus, namun juga perlu di perhatikan jika pemerintah juga berkewajiban untuk mengawasi dan mengevaluasi pengembangan program Wira Wiri Suroboyo.” (wawancara dengan Bu Dyah, pada tanggal 10 Desember 2023)

Bu Dina juga menjelaskan harapan dan keinginannya untuk mengembangkan Wira Wiri Suroboyo.

“Perlu adanya pengembangan untuk kedepannya mulai dari fasilitas baik di dalam Wira Wiri Suroboyo maupun di luar Wira Wiri suroboyo seperti kursi penumpang di halte, papan informasi di halte, dan lain sebagainya. Sehingga peran pemerintah disini sangat penting sekali untuk melakukan evaluasi guna pengembangan transportasi publik di Kota Surabaya salah satunya ya Wira Wiri Suroboyo.” (wawancara dengan Bu Dina, pada tanggal 14 Januari 2024)

Hasil wawancara yang telah dilakukan kepada masyarakat juga diterima dan disetujui oleh petugas Wira Wira Suroboyo dan Petugas Dinas Perhubungan Kota Surabaya, yang menjelaskan hasil yang sama terkait evaluasi produk.

“Harga atau biaya yang diberikan sebenarnya sudah sangat terjangkau dari Dinas Perhubungan dan Pemerintah Kota Surabaya juga memberikan tarif termurah dengan memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik bagi penumpang. Pelayanan dan fasilitas yang terbaik ini diberikan meski harganya murah merupakan bentuk suatu terlaksananya evaluasi yang selalu rutin dilakukan di tahun sebelumnya dan sekarang di setiap bulannya juga dilakukan evaluasi baik dari supir dan helper khususnya pada feeder Wira Wiri Suroboyo. Peran masyarakat pengguna sangat berpengaruh, karena tanpa peran dari masyarakat Pemerintah tidak bisa merencanakan hal-hal yang perlu diperbaiki bahkan hal yang perlu dikembangkan, terlebih lagi untuk mengetahui apakah transportasi ini harus tetap ada atau hanya untuk saat ini saja, sehingga Pemerintah sangat memerlukan pendapat dan evaluasi dari masyarakat selaku pengguna feeder Wira Wiri Suroboyo.” (wawancara dengan Bu Nana, Pak Arya dan Pak Fandy, pada Januari 2024)

Pak Fandy menjelaskan rencana pengembangan dalam Wira-Wiri Suroboyo, dan peran pemerintah/instansi yang berkaitan dalam pelaksanaan pengembangan program Wira Wiri Suroboyo.

“Hal yang dilakukan tentunya menerima pendapat dari masyarakat karena dari pendapat maupun kritik dari pengguna bisa digunakan sebagai evaluasi pelaksanaan petugas Wira Wiri. Untuk kritik dan saran ini bisa disampaikan masyarakat di berbagai media sosial mulai dari akun Dinas Perhubungan Kota Surabaya hingga akun Suroboyo Bus atau Wira Wiri Suroboyo baik di instagram, facebook atau aplikasi lainnya. Selain itu masyarakat juga bisa menyampaikannya di nomor yang tertera di dalam Wira Wiri Suroboyo. Bentuk evaluasi yang sudah diterapkan adalah pembayaran cashless atau non-tunai. Kita juga terus mengawasi adanya setiap perkembangan pada Wira Wiri ini karena merupakan inovasi transportasi terbaru. Inovasi yang telah dikembangkan di tahun 2023 adalah penambahan rute baru dan mengurangi feeder di rute lama untuk dialihkan ke rute baru, hal ini dilakukan karena belum adanya tambahan feeder atau tidak di anggarkannya untuk penambahan feeder di tahun sebelumnya dan kita akan terus mengembangkan Wira Wiri dengan menambah jumlah feeder agar lebih mudah dijangkau seluruh rute tanpa merasa kesusahan mencari angkutan umum dan ini sudah di usulkan di tahun 2023 dan semoga di tahun 2024 bisa terealisasi. Wira Wiri Suroboyo ini kalau diistilahkan merupakan produk baru yang lebih berkualitas yang nantinya akan menggantikan bemo di Surabaya, dimana nanti juga untuk supir dan helpernya akan sama seperti sebelumnya diambil dari masyarakat surabaya yang bekerja sebagai supir bemo.” (wawancara dengan Pak Fandy, pada tanggal 19 Januari 2024)

Pak Arya juga mendukung jawaban pak Fandy serta memperjelas beberapa jawaban dari pak Fandy.

“Betul sekali yang disampaikan pak Fandy, dimana Peran masyarakat sebagai pengguna transportasi umum Wira Wiri Suroboyo ini sangat berpengaruh terhadap pengembangan produk atau program ini sendiri, karena jika lebih banyak peminat penggunaan feeder Wira Wiri kita jadi bisa melihat layak atau tidaknya transportasi umum ini bagi masyarakat Kota Surabaya dengan melakukan evaluasi baik dari pemerintah, petugas lapangan, hingga saran dan kritik dari masyarakat. Tahun 2023 kami juga datang feeder dengan bahan bakar listrik yang telah diuji coba dan sempat viral di media sosial Surabaya. Sehingga nanti dari pengembangan dari saran masyarakat akan menjadikan Kota Surabaya ini menjadi Kota yang tidak macet dan dapat mengurangi polusi udara akibat asap kendaraan.” (wawancara dengan Pak Arya, pada tanggal 19 Januari 2024)

Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 130 tahun 2021 Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Peran pemerintah atau instansi terkait dalam pelaksanaan pengembangan transportasi umum adalah sebagai berikut:

1. Walikota Surabaya: Sebagai kepala pemerintahan di Surabaya, walikota memiliki peran penting dalam menetapkan kebijakan dan peraturan

terkait pengembangan transportasi umum. Melalui peraturan walikota ini, walikota memberikan arahan dan pedoman dalam pembentukan dan susunan organisasi unit pelaksana teknis yang bertanggung jawab dalam pengelolaan transportasi umum di Kota Surabaya.

2. Dinas Perhubungan Kota Surabaya: Dalam peraturan walikota tersebut, Dinas Perhubungan Kota Surabaya merupakan instansi yang bertanggung jawab atas pengelolaan transportasi umum di Kota Surabaya. Dinas ini memiliki peran dalam merancang kebijakan, mengoordinasikan program pengembangan transportasi umum, serta melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan kebijakan tersebut.
3. Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum (UPTD PTU): Peraturan walikota juga mengatur tentang pembentukan dan susunan organisasi UPTD PTU. UPTD PTU merupakan unit pelaksana teknis yang berada di bawah naungan Dinas Perhubungan Kota Surabaya. UPTD PTU memiliki peran dalam melaksanakan tugas operasional terkait pengelolaan dan pengembangan transportasi umum di Kota Surabaya, seperti pengaturan trayek, penanganan pengaduan, pengawasan angkutan umum, dan sebagainya.

Pemerintah dan instansi terkait tersebut bekerja sama dalam rangka pengembangan transportasi umum di Kota Surabaya salah satunya Wira Wiri Suroboyo. Dengan peraturan walikota ini, diharapkan tercipta koordinasi yang baik antara pemerintah daerah, Dinas Perhubungan, dan UPTD PTU dalam mengoptimalkan penyediaan dan pengelolaan transportasi umum demi kepentingan masyarakat.

Berdasarkan hasil evaluasi produk, dapat disimpulkan bahwa program Wira Wiri Suroboyo ini memiliki manfaat bagi masyarakat di Kota Surabaya khususnya dalam bidang transportasi. Dengan harga yang murah masyarakat merasa nyaman dengan fasilitas didalam Wira Wiri Suroboyo seperti adanya ac, pintu yang buka-tutup otomatis, adanya alat pemecah kaca, kursi yang empuk, dan adanya helper. Namun pemerintah diharapkan oleh masyarakat untuk terus melakukan evaluasi dan pengembangan, khususnya pada fasilitas di luar Wira Wiri Suroboyo yaitu Fasilitas pada halte yang tidak ada tempat duduk untuk mennggu, tidak adanya papan informasi, dan terkadang tidak terawat serta peran masyarakat sangatlah penting dalam proses pengembangan Wira Wiri Suroboyo untuk terus ada di Kota Surabaya.

Hasil observasi yang dilakukan juga telah terdapat fasilitas-fasilitas yang layak digunakan untuk masyarakat, mulai dari pintu otomatis yang dapat dilihat pada Gambar 10. Apar pemadam api yang dapat dilihat pada Gambar 11 dan alat pemecah kaca yang dapat dilihat pada Gambar 12.



Gambar 10 Pintu Otomatis *Feeder Wira Wiri*
(Sumber : Dokumen Pribadi, 2024)



Gambar 11 Fasilitas Apar *Feeder Wira Wiri*
(Sumber : Dokumen Pribadi, 2024)



Gambar 12 Fasilitas Alat Pemecah Kaca *Feeder Wira Wiri*
(Sumber : Dokumen Pribadi, 2024)

Gambar 10 hingga 12 menunjukkan fasilitas penunjang yang ada didalam Wira Wiri Suroboyo yang dapat menunjang keamanan dan kenyamanan didalam Wira Wiri Suroboyo. Fasilitas tersebutlah yang dapat menjadikan faktor pendukung agar masyarakat lebih senang menggunakan transportasi Wira Wiri Suroboyo.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis evaluasi kebutuhan Wira Wiri Suroboyo sebagai transportasi publik Kota Surabaya. Evaluasi yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan model evaluasi CIPP, dimana kebutuhan Wira

Wiri Suroboyo sebagai transportasi publik Kota Surabaya di evaluasi berdasarkan evaluasi konteks, evaluasi terhadap masukan, evaluasi proses, dan evaluasi produk.

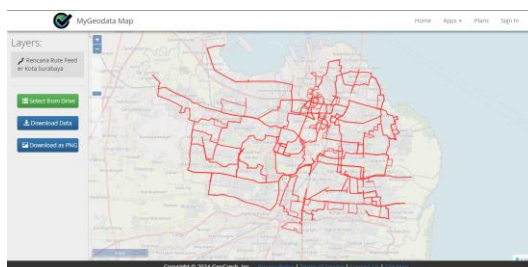
1. Evaluasi konteks (*context evaluation*)

Evaluasi konteks adalah proses perencanaan keputusan yang berdampak pada pemilihan tujuan umum dan khusus. Analisis masalah yang terkait dengan lingkungan program atau kondisi obyektif yang akan dilaksanakan adalah bagian dari evaluasi konteks (Stufflebeam & Shinkfield, 2007). Evaluasi konteks berkaitan dengan analisis masalah kekuatan dan kelemahan objek tertentu yang akan atau sedang berjalan, pengambil keputusan menggunakan evaluasi konteks untuk merencanakan program masa depan, dan konteks juga mengacu pada seberapa rasional suatu program (Stufflebeam & Shinkfield, 2007). Hasil wawancara yang telah dilakukan pada evaluasi konteks program Wira Wiri Suroboyo menunjukkan bahwa masyarakat merasa Wira Wiri Suroboyo sebagai transportasi publik dengan harga yang murah dan wajar dengan memberikan kenyamanan dan keamanan. Harga yang diberikan juga membuat masyarakat dapat mengubah rute atau pindah armada jika tiket yang digunakan masih belum kedaluwarsa. Masyarakat Kota Surabaya mendukung adanya transportasi Wira Wiri Suroboyo dengan menggunakan, mengajak keluarga dan orang-orang terdekat, hingga berbagi momen keseruan saat menggunakan Wira Wiri Suroboyo. Peran masyarakat dan pemerintah sangat penting untuk kelangsungan program Wira Wiri di Surabaya. Peran pemerintah saat ini adalah untuk mengembangkan dan memperluas rute dan armada Wira Wiri Suroboyo. Walikota Surabaya juga bekerja sama dengan dinas perhubungan untuk mengatasi masalah transportasi umum yang ada di Kota Surabaya, dimana Pemerintah Kota Surabaya akan dapat membiayai dan mencari anggaran untuk pengembangannya. Pemerintah turut berpartisipasi dalam membagikan informasi kepada masyarakat tentang Wira Wiri Suroboyo. Selain itu Pemerintah Kota Surabaya juga menyAryaakan layanan aduan jika didalam transportasi publik seperti Wira Wiri Suroboyo terdapat masalah atau pun hal-hal yang tidak diinginkan terjadi.

2. Evaluasi terhadap masukan (*input evaluation*)

Evaluasi terhadap masukan adalah evaluasi yang bertujuan untuk memberikan informasi tentang bagaimana menggunakan sumber daya yang terarah untuk mencapai tujuan program, sumber daya, dan keputusan pembentukan atau struktur (Stufflebeam & Shinkfield, 2007). Hasil wawancara yang telah dilakukan pada evaluasi terhadap masukan program Wira Wiri Suroboyo menunjukkan bahwa masyarakat merasa Wira Wiri Suroboyo sebagai transportasi publik dengan harga yang murah dan wajar dengan memberikan kenyamanan dan keamanan. Harga yang diberikan juga membuat masyarakat dapat mengubah rute atau pindah armada jika tiket yang digunakan masih belum kedaluwarsa. Masyarakat Kota Surabaya mendukung adanya transportasi Wira Wiri Suroboyo dengan menggunakan, mengajak keluarga dan orang-orang terdekat, hingga berbagi momen keseruan saat menggunakan Wira Wiri Suroboyo. Peran masyarakat dan pemerintah sangat penting untuk kelangsungan program Wira Wiri di Surabaya. Peran pemerintah saat ini adalah untuk mengembangkan dan memperluas rute dan armada Wira Wiri Suroboyo. Walikota Surabaya juga bekerja sama dengan dinas perhubungan untuk mengatasi masalah transportasi umum yang ada di Kota Surabaya, dimana Pemerintah

Kota Surabaya akan dapat membiayai dan mencari anggaran untuk pengembangannya. Pemerintah turut berpartisipasi dalam membagikan informasi kepada masyarakat tentang Wira Wiri Suroboyo. Selain itu Pemerintah Kota Surabaya juga menyAryaakan layanan aduan jika didalam transportasi publik seperti Wira Wiri Suroboyo terdapat masalah atau pun hal-hal yang tidak diinginkan terjadi. Hasil observasi yang telah dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Surabaya, telah ditemukan rencana tambahan rute Wira Wiri Suroboyo yang dapat dilihat pada Gambar 13.



Gambar 13 Peta Rute *Feeder* Wira Wiri
(Sumber: Dinas Perhubungan Kota Surabaya, 2024)

Gambar 13 menunjukkan peta rute terbaru yang akan dikembangkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam lima tahun kedepan. Rencana penambahan trayek rute Wira Wiri Suroboyo dibuat dan dikembangkan atas saran masyarakat agar bisa semakin dekat dan menjangkau semua daerah di Kota Surabaya. Hasil wawancara dengan pak Arya selaku Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga menjelaskan bahwa, untuk sementara memang trakyeknya masih terbatas karena dana untuk pengadaan unit transportasinya ini masih terbatas, sehingga dengan keterbatasan ini Dinas Perhubungan Kota Surabaya berusaha memanfaatkan sebaik mungkin, seperti membuat rute yang paling dibutuhkan masyarakat berdasarkan survei yang dilakukan. Jika armadanya ini ada Dinas Perhubungan Kota Surabaya akan membuat jalur yang dapat menyebar se Kota Surabaya. Bu Nana selaku Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga menjelaskan bahwa, jika terdapat trayek yang digabung atau dijadikan satu disebabkan karena minat masyarakat pada jalur tersebut sedikit, sehingga armadanya kami alihkan ke jalur yang padat peminatnya. Tidak hanya itu pengembangan dari program Wira Wiri Suroboyo kini juga telah masuk tahap uji coba dan pengembangan dari transportasi publik yaitu Semanggi. Semanggi ini adalah program pengembangan dari Wira Wiri Suroboyo, sama-sama mini bus tetapi lebih ramah lingkungan karena berbahan bakar listrik. Rancangan pengembangan ini dapat dilihat pada Gambar 14.



Gambar 14 Pengembangan *Feeder* Wira Wiri
(Sumber : <https://bappedalitbang.surabaya.go.id>, 2024)

Gambar 14 menunjukkan pengembangan *feeder* Wira Wiri Suroboyo yang diubah menjadi semanggi. Pada tahap awal pengembangan, direncanakan pilot project feeder dengan pengoperasian angkutan pengumpan (*feeder*) pada lima trayek angkutan lyn eksisting pada lima titik di Kota Surabaya, yaitu:

- a) Tunjungan – Benowo – Gelora Bung Tomo
- b) Rute Lyn DA1
- c) Rute Lyn DA2
- d) Rute Lyn DA3
- e) Lyn JBMN (Joyoboyo-Bratang-Gunung Anyar)

3. Evaluasi proses (*process evaluation*)

Evaluasi yang dirancang dan diterapkan untuk melaksanakan kegiatan disebut evaluasi proses (Stufflebeam & Shinkfield, 2007). Evaluasi proses perlu dilakukan untuk mengetahui apakah pelaksanaan program sudah sesuai dengan strategi yang telah diterapkan. Evaluasi proses dilakukan dengan mengidentifikasi masalah prosedur dalam pelaksanaan kejadian dan aktivitas secara jujur dan cermat, semua aktivitas diawasi (Stufflebeam & Shinkfield, 2007). Hasil wawancara yang telah dilakukan pada evaluasi proses program Wira Wiri Suroboyo menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan adanya program Wira Wiri Suroboyo karena membuat masyarakat yang tidak bisa menggunakan Suroboyo bus karena jalurnya tidak dilalui, tetap bisa keluar rumah karena ada transportasi publik Wira Wiri Suroboyo yang layak, aman, nyaman, dan dekat dengan tempat tinggal masyarakat. Namun masyarakat juga mengeluhkan beberapa fasilitas yang kurang dirawat atau tidak sama di beberapa lokasi halte. Sekarang pemerintah juga terus melakukan evaluasi dan pengembangan terhadap transportasi Wira Wiri Suroboyo agar masyarakat ini bisa lebih senang menggunakan transportasi publik. Ketika masyarakat dalam menggunakan Wira Wiri Suroboyo memiliki masalah atau kendala maka bisa langsung melaporkan ke pemberitahu pengemudi atau petugas

helper di dalamnya. Namun jika ada masukan mengenai fasilitas dan layanan yang kurang baik, masyarakat bisa melaporkan pada kontak yang tertera atau melalui media sosial Wira Wiri Suroboyo dimana penumpang dapat mengirimkan kritik dan saran kemudian akan mendapat umpan balik. Pada awal operasi, ada banyak perselisihan dengan publik tentang inovasi baru ini, tetapi layanan kontak dan walikota Surabaya mencari solusi terbaik dan membawa inovasi ini kembali ke masyarakat. Negosiasi dari awal harus sulit karena bisa tertunda. Dari 2015 hingga 2023, dengan memberikan rencana baru yang membuktikan kompleksitas menciptakan inovasi baru. Jika ada masalah, pemerintah akan bekerja keras untuk menemukan solusi.

4. Evaluasi produk (*product evaluation*)

Evaluasi produk adalah evaluasi yang dimaksudkan untuk mengukur, memahami, dan menilai keberhasilan program (Stufflebeam & Shinkfield, 2007). Keputusan yang disusun ulang menentukan apakah program harus diteruskan, diubah, atau dihentikan sepenuhnya berdasarkan standar saat ini serta pengembangan atau perubahan apa yang dilakukan untuk kedepannya (Stufflebeam & Shinkfield, 2007). Hasil wawancara yang telah dilakukan pada evaluasi produk program Wira Wiri Suroboyo menunjukkan bahwa program Wira Wiri Suroboyo ini memiliki manfaat bagi masyarakat di Kota Surabaya khususnya dalam bidang transportasi. Dengan harga yang murah masyarakat merasa nyaman dengan fasilitas didalam Wira Wiri Suroboyo seperti adanya ac, pintu yang buka-tutup otomatis, adanya alat pemecah kaca, kursi yang empuk, dan adanya helper. Namun pemerintah diharapkan oleh masyarakat untuk terus melakukan evaluasi dan pengembangan, khususnya pada fasilitas di luar Wira Wiri Suroboyo yaitu Fasilitas pada halte yang tidak ada tempat duduk untuk menunggu, tidak adanya papan informasi, dan terkadang tidak terawat serta masyarakat memiliki sangatlah penting. Evaluasi proses didalam mengevaluasi kelebihan suatu program yang nantinya dapat digunakan untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan, sehingga dapat menfokuskan diri dalam mencapai sasaran program dalam menghimpun upaya untuk memenuhi kebutuhan kelompok sasaran (Stufflebeam & Shinkfield, 2007).

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan dalam penelitian ini yaitu dalam dimensi konteks (*context*) terdapat hubungan antara tujuan program atau layanan Wira Wiri Suroboyo dengan keinginan masyarakat untuk modernisasi, kenyamanan, dan efisiensi biaya sehingga faktor-faktor ini dapat terkait erat atau harmonis satu sama lain. Dimensi *input* menunjukkan bahwa implementasi sistem pembayaran elektronik di Wira Wiri Suroboyo telah meningkatkan layanan transportasi umum secara memadai dengan harga murah dan wajar serta masyarakat diberikan kenyamanan, keamanan, dan fleksibilitas dalam menggunakan transportasi publik di Kota Surabaya. Masyarakat Kota Surabaya juga telah menunjukkan pemahaman mereka tentang pembayaran elektronik melalui upaya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial. Anggaran Wira Wiri Suroboyo ini awalnya berasal dari APBD, namun pemerintah saat ini dan kedepannya melakukan strategi

dengan membangun kerja sama dengan pihak perbankan, akomodasi, dan pihak information technology (IT) untuk terus mengembangkan Wira Wiri Suroboyo. Dimensi *process* menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dan senang dengan adanya Wira Wiri Suroboyo, namun masyarakat berharap agar menjawab dan merawat fasilitas yang ada serta menambah atau menyamaan beberapa fasilitas yang kurang di beberapa lokasi halte agar masyarakat semakin nyaman. Ketika masyarakat menemukan masalah, bisa untuk menghubungi petugas di dalam Wira Wiri Suroboyo atau juga bisa melapor ke Costumer Service 112 atau melalui media sosial. Dimensi *product* masyarakat sangat berharap untuk penambahan jumlah armada, jumlah jalur atau trayek, dan jumlah halte untuk ditambah agar bisa semakin dekat dengan warga. Selain itu masyarakat juga menginginkan agar fasilitas seperti kursi penumpang di halte dan papan informasi di halte lebih diperhatikan serta jadwal operasional pada setiap halte. Akibatnya, implementasi program Wira Wiri Suroboyo tidak sepenuhnya sejalan dengan teori evaluasi CIPP, seperti yang diusulkan Daniel Stufflebeam sehingga perlu dilakukan evaluasi khususnya pada dimensi *process* dan *product*. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, beberapa saran berikut disampaikan sebagai rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut dan peningkatan kualitas implementasi kebijakan transportasi Wira Wiri Suroboyo. Saran-saran ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pihak-pihak terkait dalam upaya meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan aksesibilitas transportasi umum di Kota Surabaya. Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan Pemerintah Kota Surabaya juga perlu untuk bekerja sama dalam membangun dan mengembangkan semua halte yang ada sesuai standar yang diatur dalam undang-undang, agar penumpang atau masyarakat dapat terhindar dari panas dan hujan, serta duduk dengan nyaman saat hendak menunggu Wira Wiri Suroboyo. Untuk menarik minat masyarakat dalam berwisata di Kota Surabaya ada baiknya mempertimbangkan pemutaran video ikon-ikon wisata Kota Surabaya pada LED TV di dalam Wira Wiri Suroboyo.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2017). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, S., Jabar, C. S. A., & Yustianti, F. (2020). *Evaluasi program pendidikan : pedoman teoritis praktis bagi mahasiswa dan praktisi pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bangun, G. E., & Suwandi, I. M. (2024). Evaluasi kebijakan integrasi angkutan pengumpan ke dalam sistem bus rapid transit: Studi pada Mikrotrans Jaklingko. *SOSIOHUMANIORA: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 10(1), 154–171. <https://doi.org/10.30738/sosio.v10i1.16268>
- Bowersox, D. J. (1981). *Introduction to Transportation*. New York: Macmillan.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Keempat*. Bandung: Pustaka Pelajar.
- Dunn, W. N. (2017). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Firdaus, R., Wahyuni, A., & Tistogondo, J. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Bus Rapid Transit, Surabaya.

- Jurnal Media Informasi Teknik Sipil UNIJA*, 9(1), 47–56.
- Fitrida, Y. (2023). DPRD Kritik Wirawiri Suroboyo Sepi Peminat. *Ngopibareng.Id*. (diakses pada 11 September 2023 di <https://www.ngopibareng.id/read/dprd-kritik-wirawiri-suroboyo-sepi-peminat>)
- Miles, M. B., Huberman, A. M., Rohidi, T. R., & Mulyarto. (2014). *Qualitative Data Analysis*. London: *SAGE Publications*.
- Mulyadi, Suprayekti, Hanum, F. F., & Khaeruddin. (2015). *Evaluasi Program*. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta.
- Papacostas. (1987). *Fundamentals of Transportation Engineering*. USA: Prantice Hall.
- Rossi, P. H., Mark W, L., & Henry, G. T. (2018). *Evaluation A Systematic Approach* (8th ed.). New York: Sage Publications.
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (2007). *Evaluation Theory, Models, and Applications*. Jossey-Bass. <https://doi.org/10.1177/1098214007308902>
- Winaryati, E., Munsarif, M., Mardiana, & Suwahono. (2021). Model-model evaluasi aplikasi dan kombinasinya. In *Penerbit KBM Indonesia* (Vol. 1, Issue 69). KBM Indonesia.
- Witjaksono, A. S. (2023). Transportasi Umum di Surabaya: Minat Masyarakat dan Efektivitasnya dalam Mengurangi Kemacetan. *Kompasiana*. (diakses pada tanggal 11 September 2023 di <https://www.kompasiana.com/arisandiwitjaksono/646ba35737cb2a05a34c92a2/transportasi-umum-di-surabaya-minat-masyarakat-dan-efektivitasnya-dalam-mengurangi-kemacetan>)
- Yuana, L. (2023). DPRD Surabaya Evaluasi Ketepatan Waktu Transportasi Pengumpan Feeder Wirawiri. *Times Indonesia*.