

**EFEKTIVITAS PELAYANAN TRANSPORTASI FREEDER WIRA WIRI
SUROBOYO DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PENGGUNA
TRANSPORTASI UMUM
(Studi Kasus: FD01 Rute Terminal Benowo-Tunjungan)**

Siti Anisah

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
sitianisaharka@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu kewajiban pemerintah adalah menyediakan transportasi umum yang nyaman, aman dan terjangkau bagi masyarakatnya. Pemerintahan Kota Surabaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi umum telah menyediakan berbagai jenis angkutan umum salah satunya yaitu Freeder Wira Wiri Surabaya. Freeder Wira Wiri Surabaya adalah angkutan umum pengumpan berbasis aplikasi online GOBIS yang mempunyai 7 rute perjalanan, dengan vasilitas modern dan tarif terjangkau. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan transportasi Freeder Wira Wiri Suroboyo dalam peningkatan kepuasan pengguna transportasi umum dan faktor yang pendukung serta penghambat pelaksanaan program Wira Wiri Suroboyo. Penelitian ini menggunakan metode penelian kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan 2 teori yaitu teori kepuasan pengguna menurut Pasolog dan PERWALI No. 43 Pasal 40 Tahun 2021 tentang standart minimal pelayanan. Penelitian ini akan membahas tentang kepuasan pengguna Freeder Wira Wiri Suroboyo. Dari hasil penelitian dengan beberapa indikator peneliti dapat menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan transportasi freeder Wira Wiri Suroboyo dalam peningkatan kepuasan pengguna transportasi umum baik/ memuaskan, hal ini berarti pernyataan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan pemerintah Kota Surabaya dan masyarakat dengan penyediaan transportasi umum modern di Kota Surabaya.

Kata Kunci: *Efektivitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, Transportasi*

ABSTRACT

One of the government's obligations is to provide comfortable, safe and affordable public transportation for its people. The Surabaya City Government, to meet the community's need for public transportation, has provided various types of public transportation, one of which is Freeder Wira Wiri Surabaya. Freeder Wira Wiri Surabaya is a feeder public transportation based on the GOBIS online application which has 7 travel routes, with modern facilities and affordable fares. This research aims to analyze the effectiveness of the Freeder Wira Wiri Suroboyo transportation service in increasing the satisfaction of public transportation users and the factors that support and inhibit the implementation of the Wira Wiri Suroboyo program. This research uses descriptive qualitative research methods. This research uses 2 theories, namely the user satisfaction theory according to Pasolog and PERWALI

No. 43 Article 40 of 2021 concerning minimum service standards. This research will discuss user satisfaction with Freeder Wira Wiri Suroboyo. From the results of research with several indicators, researchers can conclude that the effectiveness of the Wira Wiri Suroboyo freeder transportation service in increasing the satisfaction of public transportation users is good/satisfactory, this means that the statement is in accordance with what is expected by the Surabaya City government and the community by providing modern public transportation in the City of Surabaya.

Keywords: *Service Effectiveness, User Satisfaction, Transportation*

A. PENDAHULUAN

Transportasi sangat penting untuk menunjang jalannya kegiatan sehari-hari. Mulai dari kegiatan sosial yang bermanfaat untuk mendukung perluasan kota, pertukaran dan penyampaian informasi. Maka dari itu moda transportasi selalu dilakukan perkembangan dari darat, laut dan udara. Semakin majunya suatu negara transportasi yang ada dinegara tersebut juga akan semakin berkembang. Seiring berkembangnya transportasi yang semakin modern mobalitas penduduk, pelayanan, pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan penduduk juga akan menjadi lebih baik dari pada sebelumnya. Secara fisik transportasi bermanfaat untuk mendukung perkembangan sebuah daerah/negara sebagai sarana penghubung.

Kebutuhan akan transportasi yang lancar, aman dan dengan tariff terjangkau merupakan keinginan masyarakat seluruh kota di Indonesia. Pemerintah telah melakukan segala upaya mulai dari perluasan jalan sampai penyediaan transportasi umum telah dilakukan tetapi masyarakat cenderung lebih menyukai menggunakan kendaraan pribadi. Kondisi ini mengakibatkan kepemilikan kendaraan meningkat, sehingga berdampak pada pertumbuhan jumlah kendaraan yang tidak sebanding dengan prasarana jalan, sehingga rawan terjadi kemacetan. Beberapa tahun ini semakin banyak jumlah kendaraan pribadi yang mengakibatkan ketidak efisienan dalam pemanfaatan ruang kosong jalan dikarenakan ruang jalan dipenuhi kendaraan – kendaraan pribadi. Padahal hal ini adalah salah satu hal yang menyebabkan kemacetan karena semakin bertambahnya jumlah kendaraan.

Penyediaan transportasi umum modern di Indonesia pada saat ini sudah semakin menyebar dengan adanya otonomi daerah karena tidak hanya pemerintah pusat yang berupaya untuk megembangkan transpotasi umum tetapi dibantu dan menjadi kewajiban pemerintah daerah juga. Transportasi umum modern yang sudah ada di indoneisa meliputi MRT (kereta api cepat), kereta api gantung, angkutan umum modern seperti bus & freeder, taksi dan commuter. Saat ini pemerintah sedang berupaya agar masyarakat merubah kebiasaan yang lebih menyukai menggunakan transportasi pribadi dari pada transportasi umum yaitu dengan menyediakan transportasi umum modern dengan fasilitas yang memadai dan dengan harga terjangkau. Di Indonesia saat ini perkembangan transportasi umum terus dilakukan, tidak hanya dari transportasinya saja tetapi juga dilakukan pembangunan fasilitas yang menunjang kenyamanan pengguna transportasi umum.

Pemerintah berkewajiban menyediakan transportasi umum yang nyaman, aman dan terjangkau bagi masyarakatnya. Pemerintahan Kota Surabaya untuk

memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi umum telah menyediakan berbagai jenis angkutan umum salah satunya yaitu Freeder Wira Wiri Surabaya. Freeder Wira Wiri Surabaya adalah angkutan umum pengumpan berbasis aplikasi online GOBIS yang mempunyai 7 rute perjalanan, dengan vasilitas modern dan tarif terjangkau. Pada tanggal 2 Maret 2023 Pemerintah Surabaya meresmikan program transportasi umum yang disebut dengan Wira Wiri Su roboyo (Hamida, 2023). Angkutan umum berbasis aplikasi online GOBIS ini merupakan angkutan umum serupa bemo berfasilitas modern yang dikelola oleh pemerintahan Surabaya.

Pada awal peresmian freeder ini hanya memiliki 5 rute dan pada tanggal 10 juli 2023 diresmikan lagi 2 rute, jadi freeder ini memiliki 7 rute perjalanan yang berlangsung hingga sekarang. Freeder Wira Wiri Suroboyo yang memiliki kapasitas 10-14 orang dan beroperasi mulai dari jam 05.30-21.00 WIB sesuai dengan rute/ koridor masing-masing. Metode pembayaran menggunakan kartu uang elektronik dan QRIS dengan tariff yang sudah ditetapkan. Bagi masyarakat umum besaran tarifnya adalah Rp 5000, untuk pelajar tarifnya Rp 2500 dan untuk lansia tidak dikenakan tarif. Tarif ini berlaku selama 2 jam. Di halte dilengkapi dengan fasilitas tempat duduk, payung teduh dan peta rute perjalanan serta informasi pendukung. Sedangkan diarmada Wira Wiri Suroboyo dilengkapi dengan serangkaian fasilitas kontemporer berteknologi tinggi yang memberikan rasa aman dan nyaman bagi wisatawan. Banyaknya fasilitas yang ditawarkan oleh freeder ini sejalan dengan fasilitas mewah yang terdapat pada transportasi umum kontemporer. Seorang helper yang siap mendampingi penumpang dan berperan sebagai kondektur tiket memimpin setiap freeder. Berkapasitas 10–14 orang, freeder ini memiliki fasilitas kekinian seperti pendingin ruangan (AC), pintu sensor otomatis, 6–8 kamera CCTV (dalam dan luar), pemecah kaca, alat pemadam api, dan charger. Selanjutnya, Intelligent Urban Transport System (SITS) dihubungkan dengan unit GPS yang dilengkapi dengan freeder. Terminila Bratang adalah rumah bagi kantor kendali utama SITS. Sistem cerdas untuk membantu manajemen transportasi disebut SITS.

Berbekal dari beberapa permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam transportasi publik di Kota Surabaya. Pada kesempatan ini penulis akan melakukan penelitian dengan rumusan masalah, yaitu “Bagaimana Efektivitas Pelayanan Transportasi Freeder Wira Wiri Suroboyo Dalam Peningkatan Kepuasan Pengguna Transportasi Umum?” dan “Apasajakah faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas pelayanan transportasi Freeder Wira Wiri Suroboyo?”. Dengan tujuan menganalisis efektivitas pelayanan transportasi freeder wira wiri suroboyo dalam peningkatan kepuasan pengguna transportasi umum dan factor pendukung serta penghambat pelaksanaan Program Wira Wiri Suroboyo.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Transportasi Umum

Masyarakat umum dapat menggunakan angkutan umum, yaitu sistem perjalanan kelompok yang menyediakan layanan angkutan penumpang. Ini sering kali dijalankan pada rute yang telah ditentukan, dikelola sesuai jadwal, dan dikenakan biaya per perjalanan. Bangun (1998) mendefinisikan angkutan umum

sebagai segala bentuk model transportasi yang memenuhi kebutuhan masyarakat umum atau masyarakat dengan memfasilitasi pergerakan orang dan barang. Berdasarkan klasifikasinya, angkutan umum dan angkutan penumpang, misalnya, merupakan dua jenis angkutan yang berbeda, yang masing-masing mempunyai sarana dan kendaraan tersendiri.

Angkutan diartikan sebagai perpindahan orang dan/atau benda dengan menggunakan kendaraan dari suatu tempat ke tempat lain sebagaimana tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan. Sebaliknya, kendaraan bermotor apa pun yang dapat digunakan oleh masyarakat umum dengan suatu harga tertentu dianggap sebagai angkutan umum. Bila menggunakan angkutan umum, penumpang diangkut dengan bus atau mobil penumpang yang tidak berada pada trayek melainkan pada trayek tetap atau regular.

Efektivitas

Istilah bahasa Inggris efektif yang artinya sukses, dari situlah kata efektif berasal. Sesuatu yang Anda lakukan berfungsi secara efektif. Efektivitas berasal dari kata bahasa Inggris efikasi, yang dapat berarti potensi, khasiat, khasiat, dan keefektifan.

Steers menyatakan bahwa “Efektivitas adalah jangkauan upaya suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sarannya tanpa melumpuhkan metode dan sumber daya tersebut serta tanpa memberikan tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya.”

Komponen mendasar dari setiap organisasi, aktivitas, atau program adalah efektivitas, yang diperlukan untuk memenuhi tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Jika tujuan terpenuhi sesuai yang ditentukan, maka dianggap efektif. Menurut Soewarno Handyaningrat, pernyataan H. Emerson bahwa “Efektivitas adalah suatu ukuran dalam arti mencapai tujuan yang telah ditentukan” sejalan dengan hal tersebut.

Pengukuran efektivitas dapat diperiksa dari berbagai sudut, tergantung pada orang yang mengevaluasi dan menafsirkan data. Membandingkan rencana yang telah ditetapkan dengan hasil aktual yang dicapai adalah cara lain untuk mengukur keefektifan rencana tersebut. Sebaliknya, sesuatu dianggap tidak efektif jika kerja yang dilakukan dan hasil yang diperoleh tidak tepat serta gagal memberikan dampak yang diinginkan.

Banyak persoalan yang timbul akibat perluasan sistem transportasi. Hal ini disebabkan oleh semakin banyaknya dan jenis keterhubungan dengan komponen transportasi lainnya. Menurut Sinulingga (1999: 148) transportasi yang efektif adalah

1. Kemudahan

Kemudahan adalah hal yang sifatnya mudah, sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar usaha. Kemudahan yang dimaksud disini yaitu kemudahan pengguna untuk mengakses transportasi umum, kemudahan didalam pembayarannya, dan kemudahan untuk mengetahui jadwal, rute, dan informasi terkait transportasi umum.

2. Kapasitas operasi (80-90 %)

Kapasitas adalah jumlah yang dapat ditampung suatu wadah. Kapasitas operasi (80-90%) dimaksudkan jumlah pengguna transportasi umum saat beroperasi mencapai 80-90% batas jumlah penumpang yang telah ditentukan.

3. Kualitas yang terdiri dari:

- a. Frekuensi. (3-6 kendaraan/jam), adalah jumlah transportasi umum yang dapat melewati rute tertentu dalam satu jam
- b. Headway (5-10 menit), adalah waktu anatar dua sarana angkutan untuk melewati satu titik/tempat pemberhentian bus/freeder.
- c. Waktu tempuh (1-2 jam), adalah waktu yang dibutuhkan transportasi dalam melakukan perjalanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan.
- d. Kecepatan operasi (10-12 km/jam), adalah kecepatan yang ditentukan berdasarkan kecepatan maksimum dan minimum sebuah transportasi dalam berpindah dari tujuan satu ke tujuan lainnya.
- e. Waktu tunggu penumpang (5-20 menit), adalah waktu yang dibutuhkan penumpang untuk menunggu kedatangan freeder.

Pelayanan

Seseorang, kelompok, atau organisasi yang menyediakan layanan dapat digambarkan secara luas bertindak secara langsung atau tidak langsung untuk memenuhi persyaratan. Manusia berusaha memenuhi kebutuhan dasarnya, baik secara langsung melalui tindakannya sendiri maupun secara tidak langsung melalui tindakan orang lain. Melayani kebutuhan orang lain melalui pertukaran barang atau jasa untuk mendapatkan kompensasi dikenal sebagai pelayanan. Menurut Endar Sugiarto, pemberian pelayanan adalah suatu perbuatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain, antara lain pasien, penumpang, tamu, klien, dan konsumen, yang kepuasannya hanya dirasakan oleh pemberi dan penerima pelayanan. (Septiana & Tohopi, 2021).

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang prima. Standar pelayanan minimal badan layanan umum daerah unit pelaksanaan teknis dinas pengelolaan transportasi umum pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang diatur dalam PERWALI No. 43 Pasal 40 Tahun 2021 yang meliputi beberapa aspek yaitu

- a. Keamanan yang meliputi kewanaman halte dan fasilitas pendukung yang ada di dalam armada bus.
- b. Kenyamanan yang meliputi kenyamanan halte dan fasilitas yang ada di dalam armada bus
- c. Keselamatan yang meliputi keselamatan manusia seperti penanganan keadaan darurat
- d. Kesetaraan yang meliputi armada bus seperti tempat kursi pengguna dan fasilitas didalamnya
- e. Keteraturan yang meliputi informasi pelayanan, waktu tunggu keberangkatan maupun kedatangan dihalte dan tariff.

Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009, p.164), Perbandingan kinerja produk dengan harapan pelanggan dapat menimbulkan perasaan puas atau kecewa. Oleh karena itu, derajat kesesuaian antara harapan dan persepsi konsumen, pelayanan

yang diperoleh, atau kenyataan yang dialami menunjukkan tingkat kesenangan atau ketidakpuasan konsumen. Oleh karena itu, memastikan kebahagiaan pelanggan adalah prioritas utama ketika mencoba memenangkan hati pengguna setia. Berdasarkan Pasolog unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Disiplin petugas, yaitu seberapa serius mereka menjalankan tugasnya, khususnya dalam menjaga jam kerja reguler sesuai dengan undang-undang terkait;
2. Kemampuan petugas pelayanan, atau tingkat pengetahuan dan kemahirannya dalam melaksanakan atau memberikan pelayanan kepada masyarakat;
3. Penentuan kewajaran dan kepastian biaya oleh unit pelayanan didasarkan pada kemampuan masyarakat membayar jumlah yang disepakati dan kecukupan biaya yang dibayarkan serta biaya yang diperhitungkan;
4. jaminan bahwa jadwal pelayanan yaitu penerapan waktu pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ditentukan.

C. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Lokasi penelitian dalam penelitian ini di Surabaya untuk lokasi yang pertama yaitu di Gedung Parkir “Park and Ride” di Jl. Mayjen Sungkono. Untuk yang ke 2 berada di halte bus dan koridor FD01 dengan rute perjalanan dari Terminal Benowo-Tunjungan.

Fokus penelitian ini yaitu untuk menganalisis efektivitas pelayanan transportasi freeder wira wiri suroboyo dalam peningkatan kepuasan pengguna transportasi umum dan factor pendukung serta penghambat pelaksanaan Program Wira Wiri Suroboyo. Sumber data penelitian yaitu data primer dan data sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik validasi yang digunakan adalah teknik validasi isi.

Tabel 1-1 Narasumber Wawancara

No	Narasumber	Pekerjaan	Keterangan
1.	Bu Nana	Staff UPTD Pengelolaan Transportasi Umum	Pengelola
2.	Mas Egik	Helper Freeder Wira Wiri Suroboyo	Petugas Pelayanan
3.	Bu Karina	Wiraswasta	Pengguna
4.	Bu Saidah	Ibu Rumah Tangga	Pengguna
5.	Kak Viola	Pelajar	Pengguna
6.	Kak Devina	Mahasiswa	Pengguna
7.	Pak Heri	Lansia	Pengguna

Sumber data: hasil olahan data penelitian

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Diskripsi Objek Penelitian

Pada tanggal 2 Maret 2023 Pemerintah Surabaya meresmikan program transportasi umum yang disebut dengan Wira Wiri Suroboyo. Angkutan umum

berbasis aplikasi online GOBIS ini merupakan angkutan umum serupa bemo berfasilitas modern yang dikelola oleh pemerintahan Surabaya. Pada awal peresmian freeder ini hanya memiliki 5 rute dan pada tanggal 10 juli 2023 diresmikan lagi 2 rute, jadi freeder ini memiliki 7 rute perjalanan yang berlangsung hingga sekarang. Hal ini sesuai pemikiran Walikota Surabaya dengan visi teknologi ke depan yang sangat baik, dan didukung animo masyarakat yang menyambut baik implementasi teknologi pada fasilitas transportasi public, mengingat infrastruktur jalan yang sudah baik.

a) Fasilitas

Terminal bus memiliki area bersantai, payung yang memberikan keteduhan, peta rute, dan informasi relevan lainnya. Sementara itu, armada Wira Wiri Suroboyo dilengkapi dengan sederet fasilitas mutakhir yang memberikan rasa aman dan nyaman bagi wisatawan. Banyaknya fasilitas yang ditawarkan oleh freeder ini sejalan dengan fasilitas mewah yang terdapat pada transportasi umum kontemporer. Seorang asisten yang siap mendampingi penumpang dan berperan sebagai kondektur tiket memimpin setiap freeder.

Freeder yang memiliki kapasitas 10-14 orang ini mempunyai fitur modern seperti pintu sensor otomatis, pendingin ruangan (AC), 6-8 CCTV (dalam dan luar), alarm darurat, glass breaker, alat APAR, dan pengisi daya. Selain itu, freeder dilengkapi dengan GPS yang terhubung dengan Intelligent Urban Transport System (SITS). SITS ini mempunyai kantor pusat kendali di Termina Bratang. SITS merupakan sistem cerdas untuk mendukung manajemen transportasi dengan pemanfaatan teknologi (Informasi, Komunikasi, Sensor, Kontrol dan Komputerisasi) untuk membangun sistem informasi dan manajemen transportasi secara otomatis. SITS menjamin kelancaran dan keselamatan fasilitas lalu lintas freeder selama perjalanan berlangsung.

b) Tarif Layanan Dan Jam Operasional

Besaran tarif layanan freeder Wira Wiri Suroboyo dibedakan menjadi 3 golongan yaitu tarif gratis, umum dan pelajar. Tariff gratis diperuntukkan untuk veteran, lansia dengan menunjukkan identitas diri (KTP), anak dibawah usia 5 tahun dan penyandang disabilitas. Tariff umum dikenakan sebesar Rp. 5.000,- dan untuk pelajar/mahasiswa dikenakan sebesar Rp. 2.500,- dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Diperlukan seragam, atau menunjukkan kartu pelajar
- 2) Kartu pelajar tidak menggantikan NISN atau transkrip nilai.
- 3) Jas almamater—bukan jenis jaket atau seragam lain—adalah seragam mahasiswa yang dimaksud.
- 4) Jika Anda tidak menunjukkan kartu pelajar atau mengenakan seragam, berlaku tarif umum.

Metode pembayaran yang diterpkan yaitu melalui transaksi non-tunai seperti QRIS dan kartu uang elektronik. Freeder Wira Wiri Suroboyo beroperasi mulai dari jam 05.30-21.00 WIB sesuai dengan rute/ koridor masing-masing.



Gambar 3. Pembayaran yang berlaku di Freeder Wira Wiri Suroboyo
Sumber data: hasil olahan data penelitian

- c) **Aplikasi Gobis**
Aplikasi GoBis (Golek Bis) dibuat oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan menyertakan fungsionalitas untuk freeder Wira Wiri Suroboyo. Hal ini bertujuan untuk memudahkan penumpang menggunakan freeder Wira Wiri Suroboyo. Play Store menawarkan unduhan gratis untuk aplikasi ini. Peta digital adalah fitur utama alat ini. Pemantauan pergerakan secara real-time dan pengukuran jarak antara pemberhentian Freeder Wira Wiri Suroboyo dapat dilakukan dengan peta digital ini. Selain itu, program ini memiliki beberapa fitur bawaan lainnya, antara lain:
- 1) Pemandangan setiap koridor yang dilayani Freeder Wira Wiri Suroboyo
 - 2) Kemampuan menggunakan kode QR di setiap halte untuk mengikuti keberadaan freeder terdekat sambil menunggu di halte
 - 3) Informasi rute bus kota dan angkutan kota (bemo/mikrolet)
 - 4) Destinasi pariwisata Kota Surabaya, dan Sentra UKM unggulan.
2. **Kepuasan Pengguna Dalam Efektivitas Pelayanan Transportasi Wira Wiri Suroboyo**
- a) **Keamanan**
Fasilitas keamanan untuk menunjang kepuasan pengguna dalam efektivitas pelayanan transportasi wira wiri suroboyo yaitu CCTV sebanyak 6-8 yang tersebar di seluruh sisi dari depan, belakang, luar dan dalam. jadi jika terjadi laka lantas, pelaporan tidak mengenakan dari crew kita bisa cek melalui CCTV
- b) **Keselamatan Dan Kedisiplinan Petugas Pelayanan**
Kedisiplinan petugas pelayanan penting untuk menunjang keselamatan transportasi dalam pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Sebagai bukti nyata dari kemungkinan akan tingginya kualitas pelayanan yang diberikan Freeder Wira Wiri Suroboyo kepada pengguna adalah selalu mengadakan briefing kepada driver dan helper agar berkendara sesuai dengan aturan lalu lintas, menetapkan maksimal kecepatan dan memberikan tata tertib untuk menaiki dan menurunkan penumpang. Dan fasilitas pendukung untuk menunjang keselamatan penumpang disetiap unit dilengkapi dengan sabuk pengaman yang ada disetiap kursi penumpang

- c) **Kenyamanan Dan Kemampuan Petugas Pelayanan**
Kemampuan petugas pelayanan sangat penting untuk menunjang kenyamanan pengguna diperjalanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Fasilitas pendukung untuk menunjang kenyamanan penumpang disetiap unit dilengkapi dengan AC, dibedakan juga ada kursi warna merah untuk prioritas, pink untuk perempuan dan hitam untuk umum tapi kenyataan dilapangan saat ini jika unit full ya tidak bisa ditata beda dengan suroboyo bus.
- d) **Kesetaraan, Kewajaran Dan Kepastian Biaya Pelayanan**
Kesetaraan pelayanan dalam kewajaran dan kepastian biaya pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Pelayanan sudah dilakukan dengan setara sesuai dengan ketentuan yang dibedakan menurut SOP seperti dari segi tarif.
- e) **Keteraturan Dan Kepastian Jadwal**
Keteraturan pelayanan dalam kepastian Jadwal pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Jadwal operasional pelayanan Freeder Wira Wiri Suroboyo mulai dari jam 05.30 – 21.00 WIB yang dimulai dari koridor masing-masing freeder.

Jadi dari hasil olah data keseluruhan dari petugas dan pengguna dengan beberapa indicator diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan transportasi freeder Wira Wiri Suroboyo dalam peningkatan kepuasan pengguna transportasi umum baik/ memuaskan, hal ini berarti pernyataan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan pemerintah Kota Surabaya dan masyarakat dengan penyediaan transportasi umum modern di Kota Surabaya.

3. Faktor-Faktor Pendukung Dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Program Wira Wiri Suroboyo

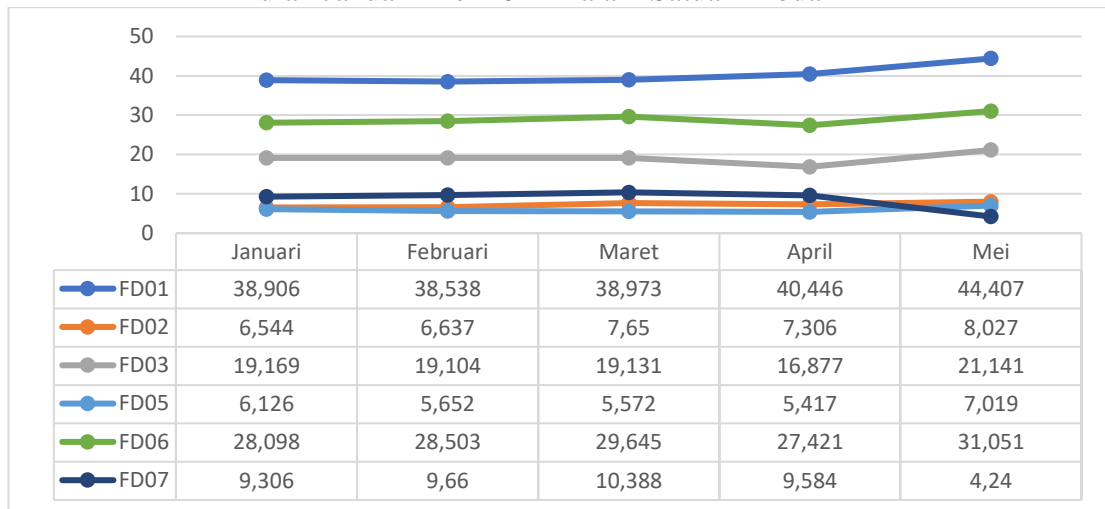
Sebelum kita membahas tentang faktor-faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan Program Wira Wiri Suroboyo sebaiknya kita mengetahui dampak program wira wiri suroboyo untuk transportasi umum di Kota Surabaya.

Menurut wawancara dengan Bu Nana selaku pegawai di UPTD PTU Dishub Surabaya sebagai staff pengelola transportasi umum mengatakan bahwa :

“Wira wiri inikan sebagai angkutan pengumpannya suroboyo bus jadi dia sebagai pelengkap transportasi umum trang umum, suroboyo bus itu sebagai trang umum dan wira wiri sebagai pengumpannya. Dampaknya kami melihat dari jumlah penumpang. Dengan adanya wira-wiri jumlah penumpang suroboyo bus semakin bertambah dan minat masyarakat semakin meningkat. Kami sempat melakukan survei juga sebelum ada wira wiri, masyakat ini mau menaiki suroboyo bus ini sedikit kesusahan karena untuk mencapai halte ini ada yang rumahnya jauh jadi harus naik gojek dulu/diantar dulu dengan sepeda motor. Jadi sejak adanya wira wiri ini dia rumahnya dilewati oleh wira wiri, mereka jadi lebih mudah untuk diakses” (wawancara Bu Nana, 20 Juni 2024).

Dari pernyataan diatas didukung dengan data rata-rata pengguna Freeder Wira Wiri Suroboyo selama bulan Januari-Mei 2024

Gambar 1. Jumlah Rata-Rata Pengguna Freeder Wira Wiri Suroboyo Selama Bulan Januari-Mei 2024 Dalam Satuan Ribuan



Sumber data: hasil olahan data penelitian

Dari data diatas jumlah rata-rata pengguna Freeder Wira Wiri Suroboyo selama bulan Januari-Mei 2024 semakin meningkat. Salah satunya yaitu dari koridor FD01 dengan rute dari Terminal Benowo-Tunjungan dengan jumlah rata-rata pengguna dibulan Januari-Mei 2024 terus meningkat disetiap bulannya. Sejauh ini dalam pelaksanaa Program Wira Wiri Suroboyo yang sudah berjalan selama 1 tahun pasti akan ada factor-faktor pendukung dan penghambat. Factor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan transportasi freeder Wira Wiri Suroboyo yaitu:

- a) Factor pendukung
 Factor pendukung yang pertama berasal dari pemerintah Kota Surabaya yang memberikan subsidi dana untuk menyediakan transportasi umum modern karena hal ini memang sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk menyediakan transportasi umum. selain itu permintaan masyarakat akan kebutuhan transportasi untuk menyediakan transportasi umum yang memadai, nyaman dan aman yang dapat mengkau semua daerah di Kota Surabaya. Dengan adanya program ini juga membuka lapangan pekerjaan bagi para mantan sopir angkot dan pemilik angkot yang sudah mulai berkurang peminatnya.
- b) Factor penghambat
 Factor penghambat yang pertama adalah dari transportasi umum eksisting seperti angkot, lann yang trakyeknya sudah ada, mereka merasa tersaingi karena ada saingan baru. Selain itu juga masih terbatasnya jumlah armada freeder untuk memenuhi permintaan pengguna transportasi umum dan kemacetan lalu lintas dibeberapa tempat yang menyebabkan terlambatnya kedatangan serta lama perjalanan.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Sehingga beberapa indikator diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan transportasi freeder Wira Wiri Suroboyo dalam peningkatan kepuasan pengguna transportasi umum baik/ memuaskan, hal ini berarti pernyataan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan pemerintah Kota Surabaya dan masyarakat dengan penyediaan transportasi umum modern di Kota Surabaya.

Dampak program wira wiri suroboyo untuk transportasi umum di Kota Surabaya sangat baik hal ini bisa dilihat dari meningkatnya minat masyarakat dan jumlah pengguna. Hal ini terjadi pasti dengan adanya factor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan transportasi freeder Wira Wiri Suroboyo yaitu,

a) Factor pendukung

Factor pendukung yang pertama berasal dari pemerintah Kota Surabaya yang memberikan subsidi dana untuk menyediakan transportasi umum modern karena hal ini memang sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk menyediakan transportasi umum. selain itu permintaan masyarakat akan kebutuhan transportasi untuk menyediakan transportasi umum yang memadai, nyaman dan aman yang dapat mengkau semua daerah di Kota Surabaya. Dengan adanya program ini juga membuka lapangan pekerjaan bagi para mantan sopir angkot dan pemilik angkot yang sudah mulai berkurang peminatnya.

b) Factor penghambat

Factor penghambat yang pertama adalah dari transportasi umum eksisting seperti angkot, lann yang trakyeknya sudah ada, mereka merasa tersaingi karena ada saingan baru. Selain itu juga masih terbatasnya jumlah armada freeder untuk memenuhi permintaan pengguna transportasi umum dan kemacetan lalu lintas di beberapa tempat yang menyebabkan terlambatnya kedatangan serta lama perjalanan.

Saran

Dari hasil wawancara dan observasi secara langsung secara langsung dapat disimpulkan beberapa saran yaitu:

1. Pemerataan pembangunan halte yang dilengkapi dengan kursi dan payung teduh
2. Penambahan armada untuk memenuhi permintaan pengguna Freeder Wira Wiri Suroboyo
3. Memperluas rute dan memperbanyak tempat pemberhentian.

DAFTAR PUSTAKA

- Hamida, A. (2023). Publika. *IMPLEMENTASI PROGRAM WIRA WIRI SUROBOYO DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA*, 11(4), 2663–2674.
- Septiana, A. R., & Tohopi, R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka. *JOURNAL ADMINISTRATION AND PUBLIC SERVICE*, vol.2(no.1), 11. file:///C:/Users/Iqbal/Downloads/11875-24914-1-SM.pdf