

Kualitas Pelayanan Publik Transportasi *Feeder Wira Wiri* Suroboyo Dalam Perspektif Standar Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

Aisyah Aulia Zahro¹⁾, Deasy Ariefiani²⁾

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hang Tuah,
Indonesia

Email: deasy.ariffiani@hangtuah.ac.id

Received: March 19, 2021 | Accepted: May 01, 2021 | Published: December 8, 2025

Abstrak

Penelitian ini mengkaji Kualitas Pelayanan Publik Transportasi *Feeder Wira Wiri* Suroboyo dalam perspektif Standar Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 tahun 2021, Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi harapan pengguna serta kesesuaian dengan standar pelayanan publik yang berlaku. Analisis dilakukan dengan mengintegrasikan lima dimensi kualitas pelayanan pada teori kualitas pelayanan publik dari Zeithaml et al. (1990) ke dalam kerangka regulasi Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 yang selamat, aman, efisien, efektif, dan seimbang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* (bukti fisik) telah mendukung aspek keselamatan dan keamanan melalui penyediaan fasilitas standar seperti kamera pengawas, aksesibilitas, dan tempat duduk prioritas. sistem operasional dan ketepatan waktu, kendaraan dan pengemudi yang kompeten mendukung dimensi *reliability*, sedangkan dimensi *responsiveness* tampak pada kecepatan dan kesiapsiagaan petugas yang ramah dalam menangani kebutuhan dan keluhan penumpang. Sementara itu, dimensi *assurance* dan *empathy* belum sepenuhnya mencerminkan pelayanan yang seimbang, terutama dalam menjamin akses yang setara dan komunikasi yang inklusif. Temuan ini menegaskan perlunya perbaikan sistemik agar kualitas pelayanan publik dapat berjalan selaras dengan prinsip-prinsip dasar transportasi yang ditetapkan pemerintah.

Kata Kunci: *Feeder Wira Wiri* Suroboyo, Kualitas pelayanan, Standar Pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Abstract

This research examines the quality of public services for the Wira Wiri Suroboyo feeder transportation from the perspective of Road Traffic and Transportation Service Standards based on Government Regulation Number 30 of 2021. The purpose of this research is to analyze the quality of services provided to meet user expectations and their compliance with applicable public service standards. The analysis was conducted by integrating the five dimensions of service quality from Zeithaml et al.'s (1990) public service quality theory into the regulatory framework of Government Regulation No. The goal is to ensure that the 30th year of 2021 is safe, secure, efficient, effective, and balanced. The research findings indicate that the tangibles dimension (physical evidence) has supported safety and security aspects through the provision of standard facilities such as Closed Circuit Television (CCTV), accessibility, and priority seating. Operational systems and timeliness, along with competent vehicles and drivers, support the reliability dimension. The responsiveness dimension is evident in the speed and preparedness of friendly staff in handling passenger needs and

*Corresponding author.

E-mail: deasy.ariffiani@hangtuah.ac.id

complaints. Meanwhile, the dimensions of assurance and empathy do not fully reflect balanced service, especially in ensuring equal access and inclusive communication. This finding confirms the need for systemic improvements to ensure the quality of public services aligns with the basic transportation principles established by the government.

Keywords: Wira Wiri Suroboyo Feeder, Service Quality, Traffic and Road Transportation Service Standards.

PENDAHULUAN

Transportasi memegang peran yang penting dalam pengembangan sebuah kota atau wilayah. Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Oleh karena itu, kualitas layanan transportasi menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kemajuan suatu daerah.

Mobilitas penduduk yang tinggi di Kota Surabaya membutuhkan sistem transportasi yang efisien untuk mendukung kegiatan ekonomi, sosial, dan budaya. Berdasarkan informasi yang diambil dari situs resmi jawapos.com (Maret 2024), Kepala Dispendukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Surabaya, Eddy Christijanto menyebutkan bahwa jumlah penduduk di Surabaya selama tahun 2024 mencapai 3,02 juta jiwa, sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah penduduk dari tahun 2024 sampai 2025 mengalami peningkatan sekitar 0,82% selama lima tahun terakhir.

Berdasarkan data di kawasan Provinsi Jawa Timur yang memiliki jumlah penggunaan kendaraan bermotor terbanyak terdapat di Kota Surabaya dengan total kendaraan mencapai 3.804.895 unit.

Berbicara mengenai transportasi, Surabaya sebagai salah satu pusat industri dan perdagangan di Indonesia memerlukan transportasi sebagai alat penunjang/ alat bantu

dalam melakukan aktivitas sehari-hari yang telah menyediakan berbagai transportasi meliputi angkutan kota/bemo, bus, taksi, becak, dan ojek dengan jenis transportasi dapat ditemukan dengan mudah di sudut pandang Kota Surabaya. Selain mudah ditemukan transportasi tersebut bisa menjangkau perpindahan tempat yang lebih luas, estimasi pemberangkatan tanpa harus menunggu lama dan biaya terjangkau.

Keberadaan bemo, becak dan ojek semakin terpinggirkan dikarenakan transportasi di Kota Surabaya terus berubah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum dan adanya kemajuan teknologi. Maka dari itu, keberadaan transportasi publik sangat penting untuk mendukung mobilitas masyarakat dan mengurangi kemacetan lalu lintas yang memiliki daya angkut yang besar (Widayanti et al., 2014).

Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 menyatakan bahwa "Lalu Lintas dan Angkutan Jalan diselenggarakan dengan tujuan terwujudnya pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 juga menyatakan bahwa penyelenggara lalu lintas dan angkutan jalan khususnya angkutan umum harus dikoordinasikan dan diatur dalam satu kesatuan sistem transportasi nasional untuk mencapai pelayanan transportasi yang seimbang, selamat, aman, efektif, dan efisien. Masyarakat mempertimbangkan

fasilitas transportasi publik ketika memilih kendaraan, sehingga dapat mempengaruhi keselamatan.

Namun fakta di lapangan terciptanya angkutan justru menimbulkan kekhawatiran dan keluhan masyarakat umum dalam penggunaan transportasi. Dikutip dari berita kumparan.com menyatakan bahwa:

“Minimnya fasilitas, mahalnya biaya, dan kenyamanan angkot dan bus kota ini membuat warga Surabaya ragu naik transportasi umum dan memilih kendaraan pribadi.”

Sumber:

<https://kumparan.com/arvinnugroho/transportasi-publik-surabaya-yang-terpinggirkan-hanya-menjadi-warga-kelas-dua-1zpUYQBEmse>

Dari permasalahan tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan jaringan transportasi belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat Surabaya akan angkutan umum yang memadai. Sebagai badan pemerintahan daerah, Pemerintah Kota Surabaya terus mengembangkan dan menciptakan suatu program yang bertujuan mengatasi permasalahan transportasi dalam hal peningkatan penyediaan angkutan umum.

Sehubungan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021, Pemerintah kota Surabaya memberikan suatu program baru yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan di bidang transportasi yaitu peningkatan dalam penyediaan angkutan umum yakni bernama transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo dengan membawa konsep perilaku berkendara atau bertransportasi yang tertib, aman, dan nyaman. Hal tersebut juga disesuaikan

dengan Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang terwujudnya pelayanan “Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo adalah jenis bus kecil yang dioperasikan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan digunakan sebagai sarana transportasi yang layak di Kota Surabaya. Transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo dikhususkan melayani rute-rute di dalam pemukiman dan jalan-jalan sempit di Kota Surabaya. Walikota Surabaya Eri Cahyadi meresmikan pada tanggal 2 Maret 2023 dan pertama kali diluncurkan 5 rute dan 38 unit armada yang menerima 3.000 penumpang dalam sehari.

Seiring berjalannya waktu, pada tahun 2022 menurut informasi dari akun [instagram @dishubsurabaya](https://www.instagram.com/dishubsurabaya) Transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo menyediakan 56 unit per tahun 2023. Pada tahun 2025 sampai saat ini total keseluruhan armada Transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo berjumlah 102 unit. Dalam 56 unit milik Pemerintah Kota Surabaya yang titik pemberhentian terdapat di PKB (Pengujian Kendaraan Bermotor) Wiyung Kota Surabaya dan 48 unit armada milik oleh operator dengan sistem BTS (*Buy The Service*) dengan titik pemberhentian di JMP (Jembatan Merah Plaza).

Transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo memiliki total keseluruhan 11 rute yang dapat diakses, penambahan rute ini memungkinkan penumpang untuk dapat mengakses layanan transportasi umum dengan mudah dan terjangkau di wilayah permukiman. Dengan adanya jaringan rute yang tersebar secara strategis, diharapkan mobilitas warga menjadi lebih mudah, efisien, dan terjangkau.

Transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo memiliki total keseluruhan 11 rute yang dapat diakses. Penambahan rute ini memungkinkan penumpang untuk dapat mengakses layanan transportasi umum dengan mudah dan terjangkau di wilayah permukiman. Dengan adanya jaringan rute yang tersebar secara strategis, diharapkan mobilitas warga menjadi lebih mudah, efisien, dan terjangkau.

Selain itu, kehadiran transportasi *Feeder* Wira Wiri juga mendukung konektivitas antar wilayah dengan sistem transportasi utama seperti Suroboyo Bus, sehingga membentuk transportasi yang lebih baik. Transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo beroperasi mulai pukul 05.30-21.00 WIB.

Transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo menggunakan sopir dan *helper* di setiap rute yang secara keseluruhan berjumlah 239 Sopir dan 264 *helper* yang dipekerjakan. Sistem pembayaran angkutan transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo menggunakan metode non-tunai, seperti uang elektronik atau *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), dengan biaya layanan tiket yang terdiri dari tiga biaya: tiket langsung, tiket prabayar, dan tiket tertentu.

Transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo menggunakan tarif tiket langsung terdiri dari tiga tarif: umum, pelajar/ mahasiswa, dan khusus. Didukung dari Peraturan Walikota Nomor 22 Tahun 2023 Tentang “Tarif dan Kontribusi Sampah Dalam Penggunaan Layanan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya.” Tarif umum berlaku secara umum untuk setiap orang atau badan yang mendapatkan layanan dari Badan

Layanan Umum Daerah (BLUD) atau Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD).

Tarif pelajar dan/atau mahasiswa dapat diperoleh dengan menunjukkan kartu anggota sekolah atau kartu mahasiswa. Tarif khusus berlaku untuk lanjut usia, veteran, anak dibawah umur 5 (lima) tahun, dan penyandang disabilitas. Tarif lanjut usia diperoleh dengan menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Tarif Veteran diperoleh dengan menunjukkan Kartu Veteran. Tarif anak di bawah umur lima Tahun dan tarif penyandang disabilitas. Maka dari itu, Tarif yang digunakan transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo menggunakan jenis tarif langsung.

Jika dibandingkan dengan penggunaan Suroboyo Bus dan Trans Semanggi yang terlihat jelas tidak adanya integrasi, penumpang di Surabaya memilih transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo dan Suroboyo Bus yang keduanya saling terintegrasi rute memungkinkan penumpang untuk berpindah moda selama dua jam dengan melakukan satu kali transaksi pembayaran karena dikelola oleh instansi yang sama yaitu Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo memiliki aplikasi khusus bernama GOBIS (*Golek Bis*) yang juga terintegrasi dengan Suroboyo Bus, Aplikasi ini dapat digunakan di *Smartphone* dan *Appstore*. Aplikasi GOBIS (*Golek Bis*) dirasa sangat membantu untuk digunakan dalam perihal mengetahui lokasi bus dan *feeder* yang akan ditumpangi dan lokasi halte terdekat secara *real time*. Bagi wisatawan dengan aplikasi GOBIS sangat dimudahkan dengan adanya tampilan informasi berbagai jenis wisata yang ada di Surabaya.

Dalam aplikasi GOBIS juga terdapat informasi mengenai lokasi penukaran botol plastik mengingat sistem pembayaran Suroboyo Bus menggunakan sampah botol plastik dengan tujuan mengurangi sampah plastik yang ada di Surabaya. Dalam hal ini Dinas Perhubungan Kota Surabaya bekerja sama dengan Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya bentuk kerja sama sesuai dengan tugas masing-masing (Rendy Ramadhana & Hany Fanida, 2020).

Transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo memiliki fasilitas kekinian seperti pendingin ruangan, pintu sensor otomatis, 6–8 kamera pengawas (dalam dan luar), pemecah kaca untuk keadaan darurat disetiap armada, alat pemadam api, *charger*, *Intelligent Urban Transport System* (SITS) yang terhubung dengan unit GPS (*Global Positioning System*) yang dilengkapi dengan *Feeder* (Anisah, 2024). Melayani beberapa rute yang tidak dijangkau oleh mikrolet/ bemo dan televisi untuk hiburan penumpang.

Tujuan utama pengembangan transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi di Surabaya. Diharapkan dengan menyediakan rutinitas strategis, layanan ini akan memudahkan masyarakat umum untuk bepergian antar wilayah, baik untuk bekerja, pendidikan, maupun aktivitas sehari-hari. Selain memfasilitasi mobilitas, keberadaan transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo juga diyakini dapat mengurangi kemacetan di jalan utama.

Namun, dengan adanya angkutan transportasi *Feeder* Wira Wiri ini masih terdapat masyarakat lebih memilih naik Suroboyo Bus. Berdasarkan berita yang dikutip dari <https://memorandum.co.id> :

“Banyak penumpang lebih memilih naik Suroboyo Bus. Dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum tahu jenis angkutan *feeder* dan cara pembayarannya menggunakan *e-money* serta menunggu lama di halte bus.”

Tidak hanya itu, ketika penumpang menggunakan transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo untuk fasilitas halte dapat dikatakan tidak layak mengingat masih ada beberapa halte yang tidak memiliki bangunan fisik, tidak ada tempat duduk serta tempat berteduh bagi calon penumpang yang ingin menggunakan Suroboyo Bus, Trans Semanggi dan transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo. Calon penumpang yang telah menunggu dalam waktu lama di halte mengalami kecewa karena setiap kali armada transportasi *Feeder* Wira Wiri datang, kondisinya selalu penuh, sehingga mereka tidak dapat naik dan terpaksa menunggu lebih lama lagi.

Dalam Zahro Rumana et al. (2024) penelitiannya juga menjelaskan kurangnya pemerataan jalur yang dilalui oleh transportasi umum menjadi penyebab utama masyarakat tidak tertarik untuk menggunakan transportasi umum. Jalur yang dilalui juga terkesan hanya melewati sekitar 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.

Transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo juga tidak diperbolehkan

untuk berhenti sembarangan tempat, karena pemberhentian angkutan sudah disediakan di halte yang sesuai dengan rute *feeder*, tidak mungkin untuk memindahkan *feeder* ke lokasi lain. Sebagai asisten angkutan transportasi *feeder* Wira Wiri Suroboyo, Fadlyhansah menjelaskan bahwa angkutan ini tidak bisa berhenti lama karena ada angkutan *feeder* lain yang tersedia untuk membantu angkutan selanjutnya.

Publikasi terkait *feeder* Wira Wiri Suroboyo di bulan September 2024 dapat menurunkan minat penumpang Kota Surabaya dalam hal penggunaan angkutan umum yakni berita “Transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo Tercebur di Sungai Gunung Anyar”. Pada Postingan tersebut mengutip keterangan bahwa : “Sopir diduga mengantuk dan banting setir sampai akhirnya melewati pembatas jalan.” (dikutip pada akun instagram @aslisuroboyo, 2024).

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan yang terjadi saat diluncurkannya angkutan umum transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo dan terlihat bahwa kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan publik belum memenuhi kebutuhan penumpang Kota Surabaya.

Penyelenggara pelayanan publik, harus mampu mengetahui dan memahami kebutuhan dan kepentingan warga masyarakat yang dilayani sebagai pengguna pelayanan, harus mengetahui dan mempelajari tentang karakteristik masyarakat yang dilayani, pada dasarnya setiap masyarakat memiliki karakter berbeda-beda satu sama lainnya, sehingga membutuhkan, cara, strategi, dan bentuk pelayanan publik

yang berbeda, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat memuaskan masyarakat yang dilayani” (Bazarah et al., 2021).

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna, yaitu warga negara yang membutuhkan pelayanan publik (Aljufry & Rochim, 2022).

Kualitas pelayanan berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat konsumen berada di perusahaan (Bunga & Widianingsih, 2023).

Penelitian ini dengan kualitas pelayanan publik transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo Dalam Perspektif Standar Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 merupakan salah satu pilar penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam konteks pelayanan publik, teori *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Zeithaml et.al (dalam Hardiansyah, 2018) menjadi acuan yang cukup populer untuk mengukur persepsi dan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh institusi publik.

Regulasi ini memberikan kerangka kerja yang jelas, terstruktur, dan terukur dalam mengelola kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) agar lebih profesional, transparan, dan akuntabel. Kombinasi antara teori *SERVQUAL*

dan kebijakan manajemen kinerja ini menjadi strategi yang efektif untuk mendorong peningkatan kualitas.

Berdasarkan berbagai referensi, peneliti mengangkat judul “Kualitas Pelayanan Publik transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo dalam perspektif Standar Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021” Penelitian ini menggunakan teori *SERVQUAL* dari Zeithaml et al. (1990) yang dikombinasikan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 yang menekankan pentingnya kinerja aparatur dalam mendukung pelayanan publik melalui perencanaan, pelaksanaan, dan perbaikan kinerja. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menilai kualitas layanan dari sisi pengguna, tetapi juga mengaitkannya dengan kinerja petugas sebagai bagian dari upaya peningkatan pelayanan transportasi publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai kualitas pelayanan publik transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo dalam perspektif Standar Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu mengungkap makna, persepsi, serta pengalaman langsung informan terhadap fenomena pelayanan transportasi yang diteliti.

Fokus penelitian ini adalah mengevaluasi kualitas pelayanan publik transportasi *Feeder* Wira Wiri

Suroboyo berdasarkan lima dimensi dari teori *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Zeithaml et al. (1990) yaitu: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (Empati). Fokus ini juga dikaitkan dengan prinsip-prinsip pelayanan transportasi yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021, yaitu pelayanan yang selamat, aman, tertib, efisien, efektif dan seimbang.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Surabaya, dengan objek utama penelitian adalah layanan transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Lokasi spesifik mencakup berbagai titik halte, kantor Dinas Perhubungan, serta jalur operasional *feeder*.

Sumber data diperoleh melalui observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles dan Huberman (2014), yang terdiri dari tiga tahap, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, dibantu dengan perangkat pendukung seperti pedoman wawancara, alat tulis, kamera dokumentasi, serta catatan lapangan untuk mencatat semua informasi penting selama proses penelitian berlangsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi publik *Feeder* Wira Wiri Suroboyo berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 tentang Standar Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, serta teori

Service Quality dari Zeithaml (1990), secara umum berada dalam kategori sangat baik. Penilaian ini dilakukan melalui pendekatan deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui observasi lapangan, wawancara dengan petugas (*helper*) dan pengguna jasa transportasi, serta dokumentasi pendukung. Kelima dimensi dalam teori *Service Quality*—*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*—dianalisis secara mendalam dengan mengaitkan pada lima indikator standar pelayanan pemerintah, yaitu aman, selamat, efisien, efektif, dan seimbang.

Pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), ditemukan bahwa sarana dan prasarana transportasi *feeder* secara umum telah memenuhi standar, seperti ketersediaan kamera pengawas di dalam kendaraan, marka jalan yang jelas, halte yang memadai, dan akses ramah disabilitas. Namun demikian, terdapat beberapa kekurangan yang masih perlu dibenahi, seperti halte kecil yang belum memiliki kursi tunggu, serta belum adanya penanda khusus untuk kursi prioritas di dalam kendaraan. Meski begitu, peran aktif petugas dalam membantu penumpang menjadi kompensasi penting dalam menjaga kualitas pelayanan fisik ini.

Selanjutnya, pada dimensi *reliability* (keandalan), sistem operasional dan ketepatan waktu menjadi fokus perhatian. Meskipun kendaraan dan pengemudi dinilai kompeten, masalah ketepatan waktu keberangkatan masih menjadi kendala utama, terutama akibat kemacetan dan belum akuratnya informasi waktu kedatangan di aplikasi GOBIS. Hal ini memengaruhi kenyamanan pengguna, termasuk kelompok rentan seperti ibu hamil, pelajar, dan lansia, yang mengeluhkan ketidakpastian waktu tunggu.

Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) menilai kecepatan dan kesiapsiagaan petugas dalam menangani kebutuhan dan keluhan penumpang. Petugas *feeder* dinilai cukup ramah dan tanggap, namun respon yang lambat pada saat kondisi ramai dan kurangnya sosialisasi prosedur tanggap darurat menjadi catatan penting. Kurangnya informasi visual atau audio terkait pemantauan dan penggunaan alat darurat membuat sebagian besar penumpang merasa kurang siap dalam menghadapi situasi tak terduga.

Pada dimensi *assurance* (jaminan), profesionalisme petugas dan sistem pembayaran elektronik cukup mendapat apresiasi. Petugas dinilai telah menjalani pelatihan dasar yang memadai meskipun pelatihan ini belum dilakukan secara berkelanjutan. Sistem tiket elektronik dinilai memudahkan, namun masih terdapat gangguan teknis seperti alat pembaca kartu yang sering *error*, menyebabkan antrean dan keterlambatan. Terutama bagi lansia dan pengguna yang tidak familiar dengan teknologi, kendala ini menjadi hambatan tersendiri.

Dimensi *empathy* (empati) menunjukkan bahwa petugas telah menunjukkan kepedulian terhadap kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, dan anak-anak. Petugas berupaya memberikan layanan personal seperti membantu penumpang naik turun, menanyakan tujuan perjalanan, hingga mengingatkan pemberhentian. Meskipun demikian, konsistensi pelayanan empatik masih perlu ditingkatkan, terutama dalam situasi ramai dan padat penumpang. Beberapa penumpang merasa harus meminta bantuan terlebih dahulu sebelum mendapatkan perhatian petugas.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan *Feeder* Wira Wiri Suroboyo menunjukkan kinerja yang baik dalam mendukung pelayanan transportasi publik yang inklusif, aman, dan efisien. Namun, terdapat beberapa rekomendasi yang perlu dipertimbangkan, seperti peningkatan pelatihan petugas secara berkala, perbaikan sistem informasi *real-time* pada aplikasi, sosialisasi prosedur darurat secara lebih merata, serta pembaruan sistem pembayaran agar lebih ramah bagi pengguna dari berbagai kalangan. Pemantauan berkala dan partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan menjadi penting untuk menciptakan pelayanan transportasi yang berkelanjutan, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis terhadap lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut teori SERVQUAL (Zeithaml et al., 1990), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta dikaitkan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo berada dalam kategori sangat baik secara keseluruhan. Tiga dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu bukti fisik, jaminan, dan ketanggapan sesuai dengan pelayanan transportasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo. Hal ini menunjukkan kesiapan sarana dan prasarana yang layak, keberadaan petugas yang profesional dan ramah, serta sistem tiket elektronik dan pelaporan digital yang telah berjalan baik. Namun, dua dimensi lainnya, yakni keandalan dan empati, masih memerlukan perhatian dan perbaikan, khususnya dalam hal konsistensi

ketepatan waktu serta kualitas layanan personal di kondisi ramai.

Penelitian ini juga mengidentifikasi faktor pendukung utama dalam keberhasilan layanan *Feeder* Wira Wiri Suroboyo, yaitu: aksesibilitas terhadap permukiman padat yang tidak dapat dijangkau kendaraan besar, kesiapan armada dan infrastruktur dasar yang relatif layak, dan stabilitas ekonomi lokal yang mendukung subsidi dan kebijakan tarif nol rupiah, khususnya untuk kelompok rentan seperti lansia. Sementara itu, faktor penghambat mencakup: kondisi jalan lingkungan yang sempit dan tidak memadai, tata ruang kota yang belum terintegrasi dengan sistem transportasi publik, dan budaya ketergantungan tinggi masyarakat terhadap kendaraan pribadi, yang membuat minat terhadap transportasi umum masih rendah. Hambatan ini secara langsung memengaruhi operasional dan jangkauan layanan transportasi *feeder* di lapangan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, beberapa rekomendasi strategis disarankan. Pertama, pada dimensi keandalan, perlu dilakukan penguatan sistem pelacakan *real-time* pada aplikasi, penyesuaian jadwal keberangkatan berdasarkan kondisi lalu lintas, serta pemantauan frekuensi layanan di jam sibuk. Pemerintah Kota Surabaya juga dapat mempertimbangkan integrasi layanan *feeder* dengan sistem manajemen lalu lintas atau penyediaan jalur khusus untuk menghindari keterlambatan yang disebabkan oleh kemacetan.

Pada dimensi empati, penting bagi penyedia layanan untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas terkait prioritas pelayanan terhadap kelompok rentan, disertai edukasi

publik mengenai hak-hak penumpang dan kampanye inklusi di transportasi umum. Petugas juga perlu mendapatkan pelatihan lanjutan secara rutin untuk memperkuat kompetensi dalam situasi padat. Tambahan dukungan visual seperti stiker informasi, *banner* hak-hak penyandang disabilitas dan lansia, serta peringatan audio di halte atau kendaraan dapat membantu meningkatkan kualitas interaksi antar pengguna.

Untuk mengatasi permasalahan, perlu dilakukan penataan ulang tata ruang kota yang lebih terintegrasi dengan sistem transportasi, perbaikan infrastruktur jalan lingkungan, serta kampanye perubahan perilaku untuk mendorong masyarakat agar lebih memilih transportasi publik. Pendekatan kolaboratif antara pemerintah, masyarakat, dan swasta sangat diperlukan guna menciptakan layanan transportasi yang berkelanjutan, inklusif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aljufry, M. M., & Rochim, A. I. (2022). *Penerapan Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Desa Kebonagung Sidoarjo)* (Vol. 2, Issue 01).
- Anisah, S. (2024). *Efektivitas Pelaksanaan Transportasi Fredeer Wira Wiri Suroboyo Dalam Peningkatan Kepuasan Pengguna Transportasi Umum (Studi Kasus: FD01 Rute Terminal Benowo-Tunjungan)*.
- Nur, N. K., Rangan, P. R., Mahyuddin, & Tumpu, H. H. M. (2021). *Sistem Transportasi*.
- Nurfadillah., Rasmala Sani, K., & Wahid, A. (2023). *Sawala kebijakan transportasi publik dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat: studi kasus penggunaan transjogja*. <https://doi.org/10.30656/sawala>
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, D. F. (2021). *Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)*.
- Bunga, S. J., & Widianingsih, S. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bpw Clean The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Bpw Clean Bandung in 2022*.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Gava Media.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. (No Title).
- Rendy Ramadhana, M., & Hany Fanida, E. (2020). *Inovasi Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(05).

aplikasi gobis (golek bis) di dinas perhubungan kota surabaya.

Romlah, S., Tinggi, S., Islam, A., & Bangil, P. (2021). Penelitian kualitatif dan kuantitatif (Pendekatan Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif). In *Jurnal Studi Islam* (Vol. 16, Issue 1).

Sutopo, H.B. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Press.

Widayanti, A., Soeparno, & Karunia, B. (2014). *Permasalahan dan pengembangan angkutan umum di kota surabaya*.

Zahro Rumana, M., Puspaningtyas, A., & Hariyoko, Y. (2024). *Evaluasi kebutuhan wira wiri suroboyo sebagai transportasi publik kota surabaya*. In *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (Vol. 4, Issue 04).