

## KUALITAS PELAYANAN *FEEDER WIRA WIRI* SEBAGAI TRANSPORTASI PUBLIK DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA

Putri Fitriana<sup>1)</sup>, Deby Febriyan Eprilianto<sup>2)</sup>

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Negeri Surabaya

### Correspondence

Email:

[putrifitriana.20041@mhs.unesa.ac.id](mailto:putrifitriana.20041@mhs.unesa.ac.id)<sup>1)</sup>

[debyepriyanto@unesa.ac.id](mailto:debyepriyanto@unesa.ac.id)<sup>2)</sup>

No. Telp:

Submitted 18 Oktober 2024

Accepted 23 Oktober 2024

Published 24 Oktober 2024

### ABSTRAK

Salah satu jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat adalah layanan transportasi publik. Dinas Perhubungan Kota Surabaya meluncurkan *Feeder Wira Wiri* yang dikelola oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui satuan UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Kota Surabaya. Dimensi angkutan ini lebih kecil dari Suroboyo Bus dan Bus Trans Semanggi. Akan tetapi dalam pelaksanaannya terdapat beberapa masalah yang dialami oleh penumpang seperti waktu tunggu kedatangan angkutan di halte atau *bus stop* yang cukup lama dan petunjuk pada angkutan yang kurang jelas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan *Feeder Wira Wiri* oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Fokus penelitian menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Vincent Gaspersz. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan: (1) waktu tunggu kedatangan angkutan tidak pasti; (2) layanan *Feeder Wira Wiri* cukup efektif dan efisien; (3) *crew* yang sopan, ramah dan informatif; (4) pihak pengelola cepat tanggap dalam penanganan keluhan; (5) penggunaan aplikasi GOBIS masih sulit untuk kalangan orang tua dan kurangnya fasilitas untuk penyandang disabilitas; (6) jarak halte yang cukup dekat serta tersedianya fasilitas seperti AC, CCTV, dan pemecah kaca; dan (7) perawatan dan kebersihan unit yang selalu dijaga. Adapun saran yang diberikan guna meningkatkan kualitas pelayanan *Feeder Wira Wiri* yaitu penambahan unit *Feeder Wira Wiri*, jarak antar angkutan dipersingkat, mengadakan pelatihan bagi *crew*, melakukan sosialisasi, dan penyediaan fasilitas untuk penyandang disabilitas, penyediaan informasi di tiap halte dan *bus stop*.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Transportasi Publik, *Feeder Wira Wiri*.

### ABSTRACT

One type of service needed by the community is public transportation services. The Surabaya City Department of Transportation launched the *Feeder Wira Wiri* which is managed by the Surabaya City Government through the Public Transportation Management Unit of Surabaya. The dimensions of this transportation are smaller than Suroboyo Bus and Trans Semanggi Bus. However, in its implementation there are several problems experienced by passengers such as the waiting time for the arrival of transportation at the *bus stop* or *bus stop* which is quite long and the instructions on the transportation are not clear. This study aims to analyze the quality of *Feeder Wira Wiri* services by the Surabaya City Department of Transportation. The focus of the research uses the theory of service quality according to Vincent Gaspersz. This type of research is descriptive research with a qualitative approach. Data collection techniques using interviews, observation, and documentation. Data analysis was carried out with the stages of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed: (1) waiting time for the arrival of transportation is uncertain; (2) *Feeder Wira Wiri* service is quite effective and efficient; (3) the *crew* is polite, friendly and informative; (4) the manager is quick to respond in handling complaints; (5) the use of the GOBIS application is still difficult for the elderly and the lack of facilities for people with disabilities; (6) the hate distance is quite close and the availability of facilities such as air conditioning, CCTV, and glass breakers; and (7) maintenance and cleanliness of units that are always maintained. The suggestions given to improve the quality of *Feeder Wira Wiri* services are the addition of *Feeder Wira Wiri* units, shortening the distance between transportation, conducting training for *crews*, conducting socialization, and providing facilities for people with disabilities, providing information at each stop and *bus stop*.

**Keywords:** Service Quality, Public Transportation Services, *Feeder Wira Wiri*.

## PENDAHULUAN

Pelayanan dalam sektor publik adalah sebuah aspek yang sangat penting bagi setiap negara, di mana pelayanan publik dapat diartikan sebagai memberikan layanan atau melayani kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi, sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku. Pelayanan publik merupakan segala aktivitas yang dilakukan segala sektor publik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada mereka (Eprilianto et al., 2023). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan data dari Ombudsman, sepanjang tahun 2022 terdapat 22.197 laporan mengenai pelayanan publik yang masuk, 19.495 diantaranya melalui kantor perwakilan dan 2.702 melalui kantor pusat Ombudsman RI. Instansi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat terkait pelayanan publik adalah pemerintah daerah, yaitu sebanyak 4.008 laporan dengan dugaan 10 jenis maladministrasi beberapa diantaranya yaitu penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, dan lain-lain. Berikut ini tabel substansi laporan masyarakat pada Ombudsman RI 2022.

**Tabel 1. Substansi Laporan Masyarakat Pada Ombudsman RI Tahun 2022**

No.	Substansi Laporan	Jumlah Laporan
1.	Agraria	1.301
2.	Kepegawaian	827
3.	Administrasi kependudukan	776
4.	Pendidikan	764
5.	Kepolisian	678
6.	Pedesaan	553
7.	Perhubungan dan infrastruktur	395
8.	Hak sipil dan politik	336
9.	Energi dan kelistrikan	276
10.	Peradilan	249

Sumber: Ombudsman RI, 2023

Substansi perhubungan dan infrastruktur merupakan salah satu substansi yang banyak dilaporkan oleh masyarakat pada Ombudsman RI yaitu sebanyak 395 laporan pada tahun 2022. Permasalahan yang ada yaitu seperti kurangnya infrastruktur dan sarana transportasi umum yang layak. Tahun 2022 diketahui menjadi tahun peralihan dari pandemi Covid-19 menuju endemi yang mengiringi pemulihan infrastruktur pelayanan publik, termasuk di Jawa Timur. Di Jawa Timur laporan mengenai pelayanan publik tahun 2022 terdapat sebanyak 766 laporan. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan laporan dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu tahun 2021 sebanyak 436 laporan dan tahun 2020 sebanyak 408 laporan.

Aspek-aspek pelayanan publik yang belum terpenuhi dapat mengakibatkan kualitas pelayanan publik tidak maksimal. Pelayanan publik harus memenuhi harapan masyarakat dimana pelayanan ini dikatakan berkualitas jika dapat memenuhi harapan tersebut. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik sangat diperlukan. Terdapat berbagai cara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu dengan menerapkan prinsip-prinsip good governance seperti transparansi (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), responsivitas (*responsiveness*), keadilan (*fairness*), efisiensi dan efektivitas (*efficiency and effectiveness*), dan partisipasi (*participation*) (Rohman et al., 2019). Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik

dikelompokkan menjadi beberapa jenis diantaranya, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang menyediakan sarana dan prasarana beserta penunjang yang dibutuhkan publik. Produk akhir berupa jasa yang memberikan manfaat bagi penggunaannya secara langsung dan habis terpakai dalam waktu tertentu. Penyediaan layanan jasa ini sangat penting dalam kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat, salah satunya adalah layanan transportasi atau angkutan. Pemerintah tentunya berupaya menghadirkan produk pelayanan dalam bidang angkutan umum guna mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, tertib, nyaman, dan efisien. Pemerintah sendiri bertanggung jawab atas penyelenggaraan angkutan umum sesuai Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 138 ayat (1) yang menyebutkan bahwa angkutan umum diselenggarakan dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau; serta ayat (2) yang menyebutkan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan angkutan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Salah satu provinsi di Indonesia dengan jumlah penduduk terbanyak adalah Provinsi Jawa Timur. Hingga tahun 2023, jumlah penduduknya mencapai 41,41 juta jiwa dengan ibu kota yaitu Surabaya yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 2,89 juta jiwa di tahun yang sama. Bertambah pesatnya jumlah penduduk menjadi pemicu meningkatnya kebutuhan terhadap transportasi seperti motor maupun mobil. Jika penggunaan kendaraan terutama kendaraan pribadi meningkat maka kemacetan akan terjadi. Oleh karena itu, adanya transportasi publik yang memadai sangat dibutuhkan agar tidak terjadi kemacetan.

Beberapa layanan transportasi publik telah dihadirkan di kota Surabaya seperti Suroboyo Bus, Bus Trans Semanggi, dan juga Bus Trans Jatim. Adanya penyediaan transportasi publik ini diharapkan bisa mengurangi kemacetan karena pemakaian kendaraan pribadi. Namun terdapat lokasi-lokasi yang tidak dapat dijangkau oleh bus-bus tersebut karena kondisi jalan yang tidak terlalu luas. Oleh karena itu, Dinas Perhubungan Kota Surabaya meluncurkan *Feeder Wira Wiri* yang diresmikan pada tanggal 2 Maret 2023 dan beroperasi pada tanggal 3 Maret 2023. *Feeder Wira Wiri* ini dikelola oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui satuan UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Dishub Kota Surabaya.



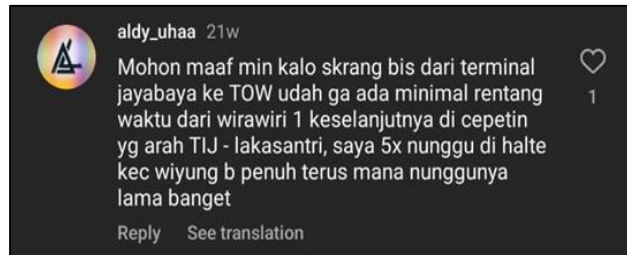
**Gambar 1. Feeder Wira Wiri**

Sumber: Jatimnow.com, 2023

*Feeder Wira Wiri* memiliki tarif terjangkau yaitu Rp5.000 untuk umum, Rp2.500 untuk pelajar atau mahasiswa, serta gratis untuk veteran, lansia (usia 60 tahun keatas) dengan menunjukkan KTP, anak dibawah 5 tahun, dan penyandang disabilitas. Pembayaran yang berlaku untuk *Feeder Wira Wiri* yaitu pembayaran non-tunai seperti QRIS dan kartu uang elektronik. Tiket yang didapatkan berlaku selama 2 jam. *Feeder Wira Wiri* memiliki aplikasi bernama GOBIS yang dapat diakses untuk memantau kedatangan angkutan dan juga untuk

mengetahui halte pemberhentian angkutan. Angkutan ini memiliki beberapa rute yang tersebar di kota Surabaya.

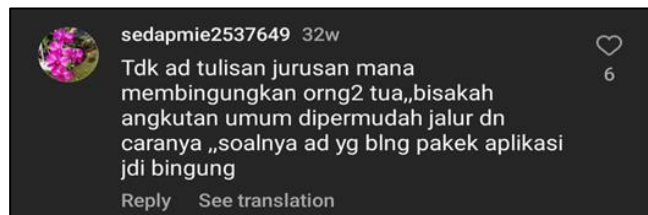
Namun dalam pemberian layanan terdapat beberapa masalah yang dialami oleh penumpang *Feeder Wira Wiri*. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat dilihat pada komentar di akun resmi *Feeder Wira Wiri* di bawah.



**Gambar 2. Komentar Penumpang Pada Akun Instagram *Feeder Wira Wiri***

Sumber: Instagram @wirawirisuroboyo

Pada komentar di atas, penumpang *Feeder Wira Wiri* menyampaikan bahwa rentang waktu antar angkutan dan waktu tunggu kedatangan angkutan cukup lama, serta angkutan selalu penuh yang menyebabkan penumpang harus menunggu angkutan selanjutnya. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan masih belum berjalan dengan baik.



**Gambar 3. Komentar Penumpang Pada Akun Instagram *Feeder Wira Wiri***

Sumber: Instagram @wirawirisuroboyo

Penumpang *Feeder Wira Wiri* dalam komentar di atas menyampaikan keluhan berupa petunjuk pada angkutan yang kurang jelas dan hanya terdapat pada aplikasi sehingga membuat penumpang kebingungan, baik bagi lansia (60 tahun) maupun bagi yang baru pertama kali akan menggunakan *Feeder Wira Wiri*. Permasalahan ini menunjukkan kenyamanan yang didapatkan penumpang dalam hal pelayanan masih kurang.

Permasalahan lain dapat dilihat dari hasil wawancara dengan beberapa penumpang. Penumpang mengungkapkan bahwa kapasitas angkutan yang kecil terkadang menyebabkan penumpang berdesakkan dan berebut untuk menaiki *Feeder Wira Wiri*. Beberapa pengemudi dan helper ditemukan ugal-ugalan dan dianggap kurang sopan.

“Aku rute yang cukup padat penumpang. Jadi selalu penuh tolong armadanya itu ditambah atau diganti yang agak lebih besar, driver dan helper kadang ugal-ugalan dan kurang sopan gitu, beberapa ngga semua sih, sarana pendukung, nyaman-nyaman aja cuman itu aja kendala di overload penumpang jadi kita sebagai penumpang kadang dirugikan waktu, kalau lagi buru-buru ga banget sih”. (Wawancara pada 8 November 2023)

Berdasarkan komentar dan wawancara di atas, dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaannya *Feeder Wira Wiri* memiliki beberapa permasalahan seperti rentang waktu antar angkutan dan waktu tunggu kedatangan angkutan yang lama, pengemudi yang ugal-ugalan, pengemudi tidak berhenti di halte untuk mengangkut penumpang, petunjuk pada angkutan yang masih kurang jelas, kapasitas angkutan yang kecil sehingga penumpang berdesakkan, serta AC yang kurang dingin dan pengaturan tempat duduk saat ada penumpang



kurang tertata. Dari permasalahan-permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan *Feeder* Wira Wiri di Dinas Perhubungan Kota Surabaya”.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Creswell (2018) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dalam prosesnya melibatkan upaya-upaya seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data dari partisipan, menganalisis data secara induktif, mulai dari tema-tema khusus ke tema-tema umum, dan membuat interpretasi makna dari data tersebut. Penelitian dilakukan di UPTD Pengelolaan Transportasi Umum karena UPTD tersebut merupakan pengelola *Feeder* Wira Wiri dan juga Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Fokus pada penelitian ini untuk mendeskripsikan bagaimana Kualitas Pelayanan *Feeder* Wira Wiri Sebagai Transportasi Publik di Dinas Perhubungan Kota Surabaya menggunakan teori dari Gaspersz (dalam Ardane et al., 2017) dengan memakai 7 indikator, diantaranya:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi atau ketepatan pelayanan
3. Kesopanan dan keramahtamahan
4. Tanggung jawab
5. Kemudahan mendapatkan pelayanan
6. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
7. Atribut pendukung pelayanan lainnya

Subjek penelitian dalam penelitian ini terdiri dari staf UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Dishub Kota Surabaya, pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya, petugas *Feeder* Wira Wiri (*Driver* dan *Helper*), dan penumpang *Feeder* Wira Wiri. Penelitian ini menggunakan 2 (dua) sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis dari Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2019) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, pemyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Perhubungan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang perhubungan yang dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui sekretaris daerah. Sedangkan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum (UPTD PTU) merupakan unsur pelaksana yang melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu, yang dipimpin oleh seorang kepala UPTD yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas. UPTD PTU Kota Surabaya memiliki tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam pengelolaan transportasi umum milik Pemerintah Kota Surabaya, seperti pengelolaan *Feeder* Wira Wiri.

Penelitian ini akan melihat bagaimana kualitas pelayanan *Feeder* Wira Wiri di Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan menurut Gaspersz (dalam Ardane et al., 2017) yang terdiri dari ketepatan waktu pelayanan, akurasi atau ketepatan pelayanan, kesopanan dan keramahtamahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab dalam penerimaan dan penanganan keluhan pelanggan, kemudahan mendapatkan pelayanan dan fasilitas pendukung lainnya, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, serta atribut pendukung pelayanan.

### 1. Ketepatan Waktu Pelayanan

Gaspersz (dalam Ardane et al., 2017) menjelaskan bahwa ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses. Ketepatan waktu pelayanan merupakan keadaan dimana pekerjaan oleh penyedia barang dan jasa sesuai dengan perjanjian yang disepakati dengan pelanggan (Rustanti, 2015). Perjanjian yang disepakati ini menyangkut tentang jadwal angkutan yang telah ada. Pada layanan *Feeder Wira Wiri*, ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan keberangkatan maupun kedatangan angkutan di setiap pemberhentian yang ada dan dilaksanakan oleh petugas.

*Feeder Wira Wiri* memiliki *timetable* di tiap titik keberangkatan, di mana kedatangan dan keberangkatan setiap angkutan berjarak  $\pm 15$  menit. *Timetable* ini digunakan agar tidak terjadi penumpukan angkutan di jalan dan juga agar pengguna *Feeder Wira Wiri* tidak menunggu lama.

**Tabel 2** *Timetable Feeder Wira Wiri Rute Mayjen Sungkono-Puspa Raya*

<i>Timetable Keberangkatan</i>				
05.30	05.52	06.15	06.37	07.00
07.22	07.45	08.07	08.30	08.52
09.15	09.37	10.00	10.22	10.45
11.07	11.30	11.52	12.15	12.37
13.00	13.22	13.45	14.07	14.32
14.57	15.22	15.47	16.12	16.37
17.00	17.22	17.45	18.10	18.35
18.55	19.25	19.47	*20.10	*20.32
*20.55				

Sumber: Aplikasi GOBIS, 2024

Namun nyatanya untuk waktu tunggu kedatangan angkutan di halte atau *bus stop* tidak dapat dipastikan karena hal tersebut dipengaruhi oleh keadaan lalu lintas seperti macet dan juga kapasitas angkutan jika sudah penuh. Hal ini disampaikan oleh staf UPTD Pengelolaan Transportasi Umum, Nurul Fardinah.

“Tentunya ada tantangan karena kita tidak memiliki jalur khusus seperti di Jakarta. Jadi, masalah waktu kami sangat bergantung dengan kondisi lalu lintas. Kalau lalu lintas lancar InsyAllah jadwal di *timetable* terpenuhi. Tapi saat jam berangkat dan pulang kerja itu macet, biasanya unit kami mengalami keterlambatan 5-10 menit.” (Wawancara pada 19 Juni 2024)

Ahmad Bashori salah satu driver *Feeder Wira Wiri* menyampaikan hal serupa, berikut ini pernyataannya:

“Tergantung dari kondisi di jalan, kalau macet jadi tidak on time dan *timetable* bisa mundur. Jadi tergantung kondisi lalu lintas.” (Wawancara pada 19 Juni 2024)

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, waktu tunggu kedatangan tiap angkutan diperkirakan sekitar 10-15 menit. Akan tetapi kedatangan *Feeder Wira Wiri* pada halte atau *bus stop* tidak dapat dipastikan waktu tunggu dan jam kedatangannya karena faktor lalu lintas terutama saat jam pulang kerja. Penumpang hanya dapat memantau posisi angkutan pada aplikasi GOBIS Suroboyo. Salah satu penumpang menyampaikan bahwa waktu tunggu kedatangan juga dapat lebih lama jika kapasitas di dalam angkutan sudah penuh. Ridha, salah satu penumpang *Feeder Wira Wiri* juga menyampaikan pernyataannya sebagai:

“Waktu tunggu tidak terlalu lama sekitar 15 menit. Tapi karena di aplikasi GOBIS tidak ada waktunya, jadi agak susah. Apalagi kita sudah nunggu lama tapi ternyata penuh.

Isinya maksimal 10, 8 kalau ada yang bawa barang banyak jadi kita harus nunggu lagi.” (Wawancara pada 4 Juni 2024)

Pelayanan transportasi yang tepat waktu tentunya akan menarik lebih banyak penumpang dan dapat mendukung keberlanjutan transportasi umum tersebut, sehingga masyarakat dapat beralih dari kendaraan pribadi. Pihak pengelola yakni UPTD Pengelolaan Transportasi Umum dan juga Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surabaya menjelaskan jika kedepannya *Feeder Wira Wiri* sudah memiliki unit yang banyak dan maksimal *headway* yaitu 10 menit, maka ada rencana untuk pembuatan jalur khusus agar terbebas dari kemacetan, serta melakukan evaluasi terhadap *Feeder Wira Wiri*.

## 2. Akurasi atau Ketepatan Pelayanan

Akurasi atau ketepatan pelayanan ini dapat dikaitkan dengan efektivitas dan efisiensi dalam hal ini dapat dilihat dari bagaimana pemberian pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola (Gaspersz dalam dalam Ardane et al., 2017). Pada pelayanan transportasi, efektivitas dapat dicirikan dengan kelancaran, kecepatan, dan ketepatan waktu. Berdasarkan indikator sebelumnya, ketepatan waktu pelayanan *Feeder Wira Wiri* masih belum terpenuhi. Sedangkan untuk kepuasan penumpang terhadap pelayanan dapat dilihat dari hasil wawancara dengan salah satu penumpang *Feeder Wira Wiri* bernama Ridha. Berikut penjelasannya:

“Menurutku sudah cukup baik ya. Kayaknya mereka ada SOP sendiri, aku tidak paham tapi sudah sesuai. Ketika kita masuk ditanya nanti turunnya di mana, pemberian tiket juga menurutku itu bagus. Setiap mobil itu pasti ada supir sama helper.” (Wawancara pada 4 Juni 2024)

Berdasarkan pemaparan di atas, *crew Feeder Wira Wiri* telah memberikan pelayanan yang baik dengan membantu dan informatif kepada penumpang dimana lal tersebut tentunya dapat mempengaruhi kepuasan penumpang. Terkait efisiensi, berdasarkan observasi yang telah dilakukan biaya yang dikeluarkan pengguna transportasi ini terbilang rendah dikarenakan harga tiket yang murah yaitu Rp2.500 hingga Rp5.000 tiap penumpang. Pemberian manfaat kepada pengguna, seperti meminimalkan waktu perjalanan tergantung dengan kondisi lalu lintas. Saat memberikan pelayanan tentunya keahlian dalam memberikan pelayanan dibutuhkan oleh setiap *crew Feeder Wira Wiri* yang bertugas. Keahlian ini dapat berupa driver yang bisa mengemudi dan helper yang paham mengenai sistem pembayaran dan juga memahami rute-rute yang dilalui *Feeder Wira Wiri*. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, *crew Feeder Wira Wiri* memiliki keahlian tersebut

Nurul Fardinah, staf UPTD Pengelolaan Transportasi Umum memberikan pernyataan mengenai standar pengukuran akurasi layanan ini. Berikut pernyataannya:

“Kalau standar khusus, kami di Dishub ada indeks kepuasan yang biasanya dinilai oleh publik. Selain itu kami juga aktif di sosial media, itu nanti bisa jadi bahan evaluasi kami. Saran, masukkan, dan keluhan-keluhan masyarakat juga jadi bahan evaluasi kami. Selain itu ada juga WargaKu milik Pemkot Surabaya itu juga kita jadikan bahan evaluasi.” (Wawancara pada 19 Juni 2024)

Indeks kepuasan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan *Feeder Wira Wiri* terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indeks kepuasan ini disajikan dalam bentuk google form dan dapat diakses melalui website resmi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.



**Gambar 4. Indeks Kepuasan Masyarakat**  
Sumber: *Website Resmi Dishub Kota Surabaya*

Menurut Kent (dalam Budiwanto, 2012) akurasi atau ketepatan adalah melakukan gerakan tanpa membuat salah. Pada konteks transportasi umum berarti menjalankan operasi dan layanan angkutan tanpa ada kesalahan, sehingga semua dapat berjalan sesuai dengan jadwal dan rencana yang telah ditetapkan. Akurasi atau ketepatan pelayanan pada layanan *Feeder Wira Wiri* telah dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari layanan *Feeder Wira Wiri* yang efektif dan efisien mulai dari kepuasan penumpang, beban biaya maupun waktu yang dihabiskan hingga *Feeder Wira Wiri* dapat memberikan manfaat kepada pengguna, seperti meminimalkan waktu perjalanan dan memberikan kenyamanan.

### 3. Kesopanan dan Keramahtamahan dalam Memberikan Pelayanan

Kesopanan dan keramahtamahan berkaitan dengan komunikasi secara langsung antara penyedia pelayanan dan penerima layanan (Gaspersz, dalam Ardane et al., 2017). Kesopanan dan keramahtamahan dalam memberikan pelayanan transportasi mampu meningkatkan kesetiaan penumpang terhadap transportasi umum yang digunakan. Staf UPTD Pengelolaan Transportasi Umum, Fandy Adrian selaku Staf Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surabaya memberikan penjelasan tentang pelatihan terkait kesopanan dan keramahtamahan sebagai berikut:

“Sebetulnya diawal itu kita sediakan pelatihan kompleks, ya pelatihan tapi singkat aja terkait banyak hal misalnya rute yang harus dilalui, bagaimana berhentinya, harus berhenti di setiap titik meskipun tidak ada penumpang kita harus berhenti sebentar. Terkait unit juga, itukan cukup modern ya, ada pelatihan cara buka pintu, menyalakan running text. Jadi pelatihan kompleks jadi satu, tidak ada yang terpusat terkait keramahtamahan, tidak spesifik.” (Wawancara pada 20 Juni 2024)

Salah satu driver *Feeder Wira Wiri*, Ahmad Bashori, memberikan penjelasan mengenai pelatihan terkait kesopanan dan keramahtamahan. Berikut ini penjelasan yang diberikan:

“Tidak ada pelatihan khusus, tapi kita harus memprioritaskan penumpang.” (Wawancara pada 19 Juni 2024)





**Gambar 5. Helper Membantu Proses Pembayaran**

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2024

Fandy Adrian menambahkan standar kesopanan dan keramahtamahan bagi *crew Feeder Wira Wiri Surabaya* juga dapat dilihat dari cara berpakaian yang rapi, berbicara yang ramah, dan tidak merokok di dalam angkutan. *Crew Feeder Wira Wiri* juga sudah melaksanakan interaksi dengan penumpang seperti memberi sapa dan juga memberi tahu informasi-informasi yang diperlukan oleh penumpang, serta bersikap sopan dan ramah terhadap penumpang yang sudah lansia. Namun sebelum turun ke lapangan, *crew Feeder Wira Wiri* baik itu driver maupun helper tidak mendapatkan pelatihan khusus mengenai kesopanan dan keramahtamahan. Oleh karena itu diperlukan adanya pelatihan khusus dari pengelola yaitu UPTD Pengelolaan Transportasi Umum guna meningkatkan ataupun menjaga kesopanan dan keramahtamahan dalam layanan ini.

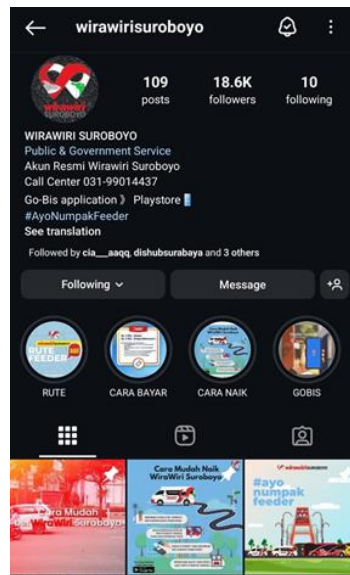
#### 4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan sikap dalam diri seseorang yang menunjukkan sikap mengetahui dan melaksanakan apa yang dilakukan sebagaimana yang diharapkan orang lain (Samani dan Hariyanto, 2020). Pada pelayanan publik, tanggung jawab merujuk pada komitmen dan kewajiban penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Tanggung jawab meliputi kemampuan untuk merespon keluhan maupun masukan serta melakukan perbaikan berdasarkan evaluasi. Gaspersz (dalam Ardane et al., 2017) menjelaskan tanggung jawab berkaitan dengan penerimaan dan penanganan keluhan pelanggan.

Keluhan pelanggan dalam hal ini penumpang *Feeder Wira Wiri* dapat terjadi karena berbagai hal seperti ketidakpuasan terhadap ketepatan waktu, kondisi angkutan, sikap *crew*, dan lain sebagainya. Pada saat melakukan pelayanan publik, terdapat keluhan-keluhan yang disampaikan oleh penumpang. Sikap cepat tanggap pengelola untuk menangani keluhan tersebut sangat diperlukan. Nurul Fardinah, staf UPTD Pengelolaan Transportasi Umum menyampaikan:

“Harus cepat tanggap, karena kami juga punya target, punya batasan waktu harus terpenuhi.” (Wawancara pada 19 Juni 2024)

Pelaporan atau keluhan dapat disampaikan melalui sosial media, call center, maupun mendatangi UPTD Pengelolaan Transportasi Umum.



**Gambar 6. Instagram Feeder Wira Wiri**

Jika dalam pemberian pelayanan ditemukan adanya pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan staf *Feeder* Wira Wiri, maka akan diberikan sanksi sesuai dengan tingkat pelanggaran yang telah diperbuat. Nurul Fardinah, staf UPTD Pengelolaan Transportasi Umum menjelaskan sebagai berikut:

“Ada sanksi sesuai dengan tingkat kesalahan mereka. Kalau ringan ya paling skorsing beberapa hari, sedang beberapa hari, kalau sudah berat sekali kita keluarkan, sudah ada beberapa yang dikeluarkan.” (Wawancara pada 19 Juni 2024)

Pernyataan mengenai pemberian sanksi tersebut didukung oleh pernyataan, Ahmad Bashori, driver *Feeder* Wira Wiri:

“Sanksi lihat dari kesalahan kita. Kalau kita tindak kriminal, tindak asusila bisa teguran keras, kalau hanya kelalaian kita tidak ambil penumpang di halte itu hanya teguran aja.” (Wawancara pada 19 Juni 2024)

Pemberian sanksi akan dilakukan oleh UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Kota Surabaya jika dalam pelayanan ditemukan pelanggaran yang dilakukan oleh *crew Feeder* Wira Wiri. Sanksi yang diberikan disesuaikan dengan tingkat pelanggaran yang dibuat, terdiri dari sanksi kecil, sanksi sedang, dan sanksi berat. Sanksi ringan berupa teguran dan kepada *crew*, sanksi sedang berupa skorsing, dan sanksi berat berupa pemecatan. Saat penanganan pelanggaran, pemeriksaan CCTV dilakukan untuk memastikan pelanggaran yang dilakukan oleh *crew*, kemudian pihak UPTD PTU Surabaya mengklarifikasi hal tersebut kepada *crew*. Jika pelanggaran terbukti adanya, maka sanksi akan diberikan sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dibuat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, *crew Feeder* Wira Wiri melakukan tugasnya dengan cukup baik. Saat terdapat penumpang yang salah naik rute angkutan akan segera diarahkan oleh *crew* untuk berpindah ke angkutan dengan rute yang sesuai. Oleh karena itu, secara keseluruhan indikator tanggung jawab dalam pelayanan *Feeder* Wira Wiri sudah terlaksana dengan baik

## 5. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Kemudahan mendapatkan layanan transportasi berarti bahwa orang dapat dengan cepat, mudah, dan efisien mengakses dan menggunakan layanan yang disediakan. Menurut Barnes (dalam Pratama, 2013) nilai kemudahan akses berkaitan dengan kemudahan pengguna layanan

untuk mengakses produk atau jasa untuk berhubungan dengan mereka. Gaspersz (dalam Ardane et al., 2017) menjelaskan bahwa kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dll. Pada layanan transportasi hal ini berkaitan dengan kemudahan dalam menemukan halte-halte pemberhentian, banyaknya jumlah angkutan, aplikasi yang mudah digunakan, fasilitas pendukung, serta kemudahan dalam melakukan pembayaran. Lala yang merupakan penumpang *Feeder Wira Wiri* memberikan pendapat sebagai berikut:

“Mudah, semuanya mengakses dari aplikasi. Terus dia langsung terhubung dengan Google Maps jadi enak gitu loh. Misal aku mau kearah sini harus jalan kaki berapa kilo, kalau mau ke tempat ini itu lebih dekat halte A atau halte B gitu.” (Wawancara pada 2 Juni 2024)

Aplikasi GOBIS Suroboyo telah terhubung dengan Google Maps, saat ingin mengetahui letak halte yang dituju, pengguna dapat mengakses dengan mengeklik ‘Arah ke Tempat Ini’ seperti yang tertera pada gambar berikut:



**Gambar 7. Aplikasi GOBIS Suroboyo Terhubung Dengan Google Maps**

Sumber: Aplikasi GOBIS Suroboyo, 2024

Pemantauan *Feeder Wira Wiri* ini bisa dilakukan melalui aplikasi GOBIS Suroboyo serta pembayaran dapat dilakukan dengan pembayaran non tunai. Hasil wawancara dengan beberapa penumpang *Feeder Wira Wiri* menunjukkan bahwa pembayaran dapat dilakukan dengan mudah menggunakan kartu uang elektronik, QRIS dan saldo member. Namun bagi sebagian orang khususnya lansia dan masyarakat yang tidak memiliki handphone, layanan ini masih sulit untuk digunakan. Penumpang yang bernama Ridha memberikan penjelasan mengenai hal ini. Berikut wawancaranya:

“Menurut aku mudah sih karena haltenya di mana-mana kan. Terus aplikasi GOBIS juga gampang diaksesnya. Cuma GOBIS kan harus di aplikasi, beberapa orang mungkin ada yang kesulitan seperti orang tua. Tapi bagi aku yang mahasiswa dan bukan orang Surabaya menurutku membantu dan mudah.” (Wawancara pada 4 Juni 2024)

Layanan *Feeder Wira Wiri* belum bisa dikatakan transportasi umum yang ramah bagi penyandang disabilitas karena belum ada fasilitas yang mendukung, terutama untuk yang menggunakan kursi roda. Untuk penyandang disabilitas yang tidak menggunakan kursi roda layanan ini masih memungkinkan untuk digunakan. Untuk wilayah-wilayah yang belum atau kurang terlayani, Dinas Perhubungan Kota Surabaya terus berupaya untuk melakukan pelebaran trayek agar dapat menjangkau semua wilayah.

## 6. Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan penting pada layanan publik karena masyarakat membutuhkan rasa aman dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Menurut

Gaspersz (dalam Ardane et al., 2017) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan jangkauan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk dan sebagainya. Pada pelayanan *Feeder Wira Wiri* kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan bagaimana pelayanan yang diberikan dapat memberikan rasa nyaman pada pengguna angkutan, berkaitan dengan jangkauan dari fasilitas seperti halte juga tersedianya petunjuk-petunjuk mengenai angkutan yang disediakan oleh pengelola.

Guna memastikan para penumpang mendapatkan kenyamanan selama menggunakan *Feeder Wira Wiri*, pihak pengelola tentunya harus memastikan kenyamanan tersebut. Oleh karena itu peneliti melakukan wawancara terhadap pihak pengelola yaitu UPTD Pengelolaan Transportasi Umum dan juga Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Berikut ini hasil wawancara bersama Nurul Fardinah:

“Kami di dalam unit punya helper selain membantu mereka untuk memproses pembayaran, harapan kami mereka juga bisa membantu penumpang. Misalnya penumpang membutuhkan info mau ke sini naik apa itu bisa ditanyakan ke helper. Helper juga kami bekali ilmu supaya bisa memberikan informasi yang informatif ke penumpang. Selain itu kami juga dilengkapi AC, CCTV, supaya tidak sumuk dan supaya kenyamanannya juga terjaga karena ada CCTV. Alat-alat keamanan juga ada.” (Wawancara pada 19 Juni 2024)

Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam kenyamanan penumpang adalah memastikan keamanan penumpang kedua hal ini saling berkaitan. Pratiwi et al. (2021) menjelaskan bahwa keamanan dalam pelayanan, yaitu menjamin tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan maupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan. Setelah melakukan observasi terkait kaca yang terlihat gelap, dapat diketahui bahwa sebenarnya kaca yang ada tidak terlalu gelap terlebih jika terkena cahaya matahari. Pada malam, lampu yang ada di dalam unit akan dinyalakan oleh *crew Feeder Wira Wiri*. Selma sebagai penumpang *Feeder Wira Wiri* memberikan tanggapannya akan hal tersebut. Berikut ini pernyataannya:

“Karena di dalam ada CCTV ya pada 2 sisi, menurut aku cukup aman sih. Kalau malam juga tetap kelihatan kok karena ada lampunya.” (Wawancara pada 22 Juni 2024)

Berdasarkan pemaparan di atas dapat diketahui bahwa indikator kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dapat dikatakan berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari upaya pihak pengelola menyediakan fasilitas-fasilitas seperti AC, CCTV, pemecah kaca sehingga penumpang dapat merasa nyaman. Perbaikan ban dengan ban cadangan juga dilakukan jika ban rusak dan akan diganti oleh mekanik. Pada beberapa *bus stop* sudah terdapat petunjuk informasi, tetapi terdapat *bus stop* yang tidak memiliki pelindung dan tempat duduk sehingga penumpang kurang nyaman saat menunggu angkutan tiba. Hal ini dapat dijadikan bahan evaluasi bagi para pihak pengelola *Feeder Wira Wiri*.



**Gambar 8. AC Pada Unit *Feeder Wira Wiri***

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2024



### 7. Atribut Pendukung Pelayanan

Atribut pendukung berkaitan dengan kondisi lingkungan, kebersihan ruang tunggu, fasilitas musik, pendingin ruangan dan sebagainya (Gaspersz dalam Ardane et al., 2017). Pada layanan *Feeder Wira Wiri*, atribut pendukung pelayanan lainnya berkaitan dengan kondisi lingkungan dan perawatan terhadap fasilitas-fasilitas yang dilakukan oleh UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Kota Surabaya dan Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Penambahan fasilitas pada tiap halte dan *bus stop* seperti atap dan tempat duduk dilakukan secara bertahap dengan memprioritaskan yang dilalui dengan rute demand tinggi. Kondisi kebersihan selalu dijaga karena terdapat larangan makan, minum, dan merokok di dalam unit. Setiap jam operasional berakhir, terdapat pemeriksaan rutin untuk kondisi fisik dan pembersihan angkutan di titik kumpul angkutan yaitu di Wiyung. Perbaikan terhadap fasilitas-fasilitas yang rusak dan perlu diganti juga dilakukan oleh mekanik yang telah disediakan.

Tjiptono (dalam Hardiansyah, 2018) menyebutkan bahwa atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain. Pada layanan *Feeder Wira Wiri* ruang tunggu dapat diartikan sebagai halte dan *bus stop*, dimana hal tersebut tidak memerlukan AC. Terkait kebersihannya, terdapat beberapa halte dan *bus stop* yang kebersihannya belum terjaga karena belum tersedianya tempat sampah. Namun kebersihan ini juga datang dari kesadaran pengguna untuk senantiasa menjaga kebersihan. Terdapat catatan untuk Dinas Perhubungan Kota Surabaya terkait halte dan *bus stop* dimana kebersihannya belum terjaga karena belum tersedianya tempat sampah.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai kualitas pelayanan pada *Feeder Wira Wiri* di Dinas Perhubungan Kota Surabaya menggunakan 7 indikator untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Gaspersz (dalam Ardane, 2017) dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *Feeder Wira Wiri* di Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah dilaksanakan dengan baik. Namun pada pelaksanaannya masih ditemukan sejumlah masalah. Pada indikator ketepatan waktu pelayanan, jadwal keberangkatan angkutan pada titik keberangkatan sudah tepat waktu sesuai dengan *timetable* dengan estimasi jarak kedatangan tiap angkutan sekitar 10-15 menit. Namun untuk jadwal kedatangan angkutan pada halte atau *bus stop* yang tidak dapat dipastikan karena keadaan lalu lintas dan juga kapasitas angkutan. Hal tersebut menyebabkan sering terjadinya keterlambatan waktu kedatangan pada halte atau *bus stop*.

Pada indikator akurasi atau ketepatan pelayanan, efektivitas dan efisiensi menjadi aspek yang diperhatikan. Layanan *Feeder Wira Wiri* sudah memberi kepuasan penumpang, menekan beban biaya maupun waktu yang dihabiskan, hingga *Feeder Wira Wiri* dapat memberikan manfaat kepada pengguna, seperti meminimalkan waktu perjalanan dan memberikan kenyamanan. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat kendala pada efektivitas layanan. Seperti yang telah dipaparkan pada pembahasan, efektivitas berkaitan dengan kelancaran, kecepatan, dan ketepatan waktu, dimana hal tersebut masih belum terpenuhi.

Pada indikator kesopanan dan keramahtamahan dalam memberikan pelayanan, *crew* sudah melakukan komunikasi atau interaksi secara langsung dengan penumpang *Feeder Wira Wiri*. *Crew* yang informatif dan selalu menggunakan seragam saat beroperasi. Helper bersikap sopan dan ramah seperti mengucapkan terima kasih saat setelah penumpang melakukan pembayaran dan juga saat penumpang turun dari angkutan.

Pada indikator tanggung jawab, pihak pengelola yakni UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Kota Surabaya bersikap cepat tanggap dalam menangani keluhan dari pengguna. Pemberian sanksi diberikan kepada *crew* yang melakukan pelanggaran. Sanksi yang diberikan disesuaikan dengan pelanggaran yang dilakukan, yaitu. *Crew Feeder Wira Wiri* juga bertanggung jawab terhadap tugas yang telah diberikan dengan cukup baik.



Pada indikator kemudahan mendapatkann pelayanan, terdapat beberapa hal yang belum terpenuhi seperti penggunaan aplikasi GOBIS yang masih sulit untuk dilakukan oleh beberapa orang khususnya orang tua. Fasilitas untuk penyandang disabilitas belum tersedia pada layanan angkutan umum ini, terutama bagi pengguna kursi. Sementara itu untuk halte dan *bus stop* sudah cukup baik karena rute menjangkau berbagai wilayah. Pembayaran dapat dilakukan dengan melalui QRIS maupun uang elektronik.

Pada indikator kenyamanan dalam memperoleh pelayanan sudah terlaksana dengan cukup baik. Jarak halte yang cukup dekat sehingga mudah dijangkau. Pengelola juga menyediakan fasilitas di dalam unit berupa AC, CCTV, pemecah kaca yang digunakan dalam keadaan. Pada beberapa *bus stop* sudah terdapat petunjuk informasi, tetapi terdapat *bus stop* yang tidak memiliki pelindung dan tempat duduk. Hal ini menyebabkan penumpang kurang nyaman saat menunggu angkutan tiba. Hal ini dapat dijadikan bahan evaluasi bagi para pihak pengelola *Feeder Wira Wiri*. Terkait keamanan, *Feeder Wira Wiri* sudah dilengkapi dengan CCTV yang aktif memantau segala aktivitas yang dilakukan.

Pada indikator atribut pendukung pelayanan lainnya, sudah terlaksana dengan cukup baik. Pada tiap angkutan terdapat stiker larangan makan dan minum di dalam angkutan. Angkutan dibersihkan setelah jam operasional berakhir, sehingga pada saat angkutan mulai beroperasi di pagi hari, angkutan sudah dalam keadaan bersih. Namun terdapat beberapa halte dan *bus stop* yang belum memiliki tempat sampah. Hal ini menjadi catatan bagi pengelola dan kesadaran masyarakat pengguna *Feeder Wira Wiri* terhadap kebersihan halte, *bus stop*, maupun angkutan.

## SARAN

Berikut ini sejumlah saran yang peneliti dapat usulkan agar kualitas pelayanan pada *Feeder Wira Wiri* di Dinas Perhubungan Kota Surabaya dapat ditingkatkan:

1. Dinas Perhubungan maupun UPTD Pengelolaan Transportasi Kota Surabaya melakukan perbaikan dan evaluasi terhadap keterangan kapasitas penumpang yang tersisa pada aplikasi GOBIS Suroboyo.
2. Penambahan unit *Feeder Wira Wiri* dan jarak antar angkutan dipersingkat jika memungkinkan sehingga waktu tunnggu kedatangan angkutan pada halte maupun *bus stop* tidak memakan waktu begitu lama.
3. Dinas Perhubungan maupun UPTD Pengelolaan Transportasi Kota Surabaya dapat mengevaluasi dan menyesuaikan rute serta jadwal secara berkala berdasarkan kondisi lalu lintas.
4. Dinas Perhubungan maupun UPTD Pengelolaan Transportasi Kota Surabaya mengadakan pelatihan bagi *crew Feeder Wira Wiri* baik driver maupun helper yang berfokus pada etika pelayanan dan komunikasi yang baik pada penumpang.
5. Menerapkan sistem penilaian kinerja yang transparan bagi *crew*. Melakukan pengawasan rutin pada *crew* baik driver maupun helper untuk memastikan standar tanggung jawab terpenuhi.
6. Pihak pengelola yaitu Dinas Perhubungan maupun UPTD Pengelolaan Transportasi Kota Surabaya melakukan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi GOBIS kepada penumpang yang kurang paham mengenai teknologi dan orang tua. Menyediakan fasilitas untuk penyandang disabilitas.
7. Dinas Perhubungan maupun UPTD Pengelolaan Transportasi Kota Surabaya menyediakan petunjuk informasi pada setiap halte dan *bus stop*, serta menyediakan tempat duduk dan atap.
8. Dinas Perhubungan maupun UPTD Pengelolaan Transportasi Kota Surabaya menyediakan tempat sampah pada setiap halte maupun *bus stop* jika memungkinkan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam pembuatan artikel dan mendukung hingga akhir, yaitu:

1. Bapak Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., MPA. selaku dosen pembimbing.
2. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP. dan Bapak Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
3. Seluruh pihak yang telah membantu, mendoakan dan mendukung peneliti selama ini.

## REFERENSI

- Ardane, N., Sofia Wijaya, N. M., dan Leli Kusuma Dewi, L. G. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises di Bali. *Jurnal IPTA*, 5(1). <https://doi.org/10.24843/ipta.2017.v05.i01.p05>
- Budiwanto, S. (2012). *Metodologi Latihan Olahtraga*. UM Press.
- Creswell, J. W., dan Creswell, J. D. (2018). *Mixed Methods Procedures. In Research Defign: Qualitative, Quantitative, and Mixed M ethods Approaches* (Fifth). SAGE Publications.
- Eprilianto, D. F., Oktraiyanda, T. A., Al Amin, M. N. F., Hidayat, M. F., Sari, Y. E. K., dan Sulistiana, N. F. S. (2023). Service Quality of Public Service Malls: Study of Public Satisfaction Survey Analysis of Electronic Services. 2023(*Ijcah*), 1736–1745. [https://doi.org/10.2991/978-2-38476-152-4\\_175](https://doi.org/10.2991/978-2-38476-152-4_175)
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (I). Penerbit GAVA MEDIA. <https://webadmin-ipusnas.perpusnas.go.id/ipusnas/publications/books/144746/>
- Pratama, M. R. (2013). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan bagi Masyarakat di Kota Kediri). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(2), 218–225.
- Pratiwi, W., Lamijan, Susilowati, T., dan Karim, A. (2021). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Polri Polres Semarang. *J-PeHI: Jurnal Penelitian Hukum Indonesia*, 2(01), 51–67.
- Rohman, A., Hanafi, Y. S., dan Hardianto, W. T. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Reformasi*, 9.
- Rustanti, N. (2015). *Buku Ajar Ekonomi Pangan dan Gizi*. Deepublish.
- Samani, M., dan Hariyanto. (2020). *Konsep Dan Model Pendidikan Karakter* (2nd ed.). PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.); 2nd ed.). ALFABETA.