

Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Wira Wiri Suroboyo

Fania Khalsa Utami Baroroh^{1*}, Laili Dwi Maratus Solichah², Bella Ayu Sherlyta Permata Sari³, Rahma Ayu Irianti⁴, Calvin Edo Wahyudi⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email: ¹khalsafania@gmail.com, ²lailydwimaratus@gmail.com, ³bellayusps@gmail.com, ⁴rahmaayuiriantizo@gmail.com, ⁵kalvinedo.adne@upnjatim.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

25 Mei 2025

Received in revised form:

24 Juni 2025

Accepted:

26 Juli 2025

Keyword:

Quality of Service, Public Transportation, Wira Wiri Suroboyo.

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Transportasi Publik, Wira Wiri Suroboyo

ABSTRACT

Surabaya City is one of the most densely populated areas in East Java. High density also results in higher traffic in Surabaya City. So this makes the government try to make a new plan to reduce traffic congestion by making public transportation innovations, namely Wira Wiri Suroboyo. The purpose of this study was to determine the quality of Wira Wiri Suroboyo public transportation services. This research method uses quantitative descriptive analysis with the approach of public service quality theory which includes 5 indicators, namely, tangibles, reliability, empathy, assurance, and responsiveness, and data collection is done by distributing questionnaires distributed to people who have used Wira Wiri Suroboyo services. The results of this study indicate that the recapitulation of Wira Wiri Suroboyo service quality assessment in the good category with a value of 76.1%. In the Tangibles Indicator 67% in the good category, Reliability gets a good score of 72%, Responsiveness gets a good score of 73.2%, Assurance gets a good score of 73.5%, and Empathy gets a good score of 71.5%. However, in tangible indicators which have the lowest percentage, it is necessary to improve facilities and infrastructure such as air conditioning and seating so that passengers are safer and more comfortable.

ABSTRAK

Kota Surabaya merupakan salah satu daerah terpadat penduduknya di Jawa Timur. Kepadatan yang tinggi juga mengakibatkan lalu lintas di Kota Surabaya semakin tinggi. Sehingga hal ini membuat pemerintah mencoba membuat rencana baru untuk mengurangi kemacetan lalu lintas dengan membuat inovasi transportasi umum yaitu Wira Wiri Suroboyo. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan transportasi publik Wira Wiri Suroboyo. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif analisis deskriptif dengan pendekatan teori kualitas pelayanan publik yang meliputi 5 indikator yakni, tangibles, reliability, empathy, assurance, dan responsiveness, serta pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang disebarkan masyarakat yang pernah menggunakan layanan Wira Wiri Suroboyo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rekapitulasi penilaian kualitas pelayanan Wira Wiri Suroboyo dalam kategori baik dengan nilai 76,1%. Pada Indikator Tangibles 67% dalam kategori baik, Reliability mendapatkan nilai baik sebesar 72%, Responsiveness mendapatkan nilai baik sebesar 73,2%, Assurance mendapatkan nilai baik sebesar 73,5%, dan Empathy mendapatkan nilai baik sebesar 71,5%. Namun pada indikator tangible yang memiliki persentase paling rendah, perlu meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana seperti AC dan tempat duduk agar penumpang lebih aman dan nyaman.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

* Corresponding Author: Khalsafania@Gmail.Com

PENDAHULUAN

Transportasi publik merupakan respon pemerintah dalam menangani berbagai masalah yang timbul akibat penggunaan kendaraan pribadi yang mengakibatkan kemacetan. Indonesia saat ini sedang mengalami krisis transportasi publik dan darurat keselamatan lalu lintas. Dikutip dari data Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia hingga tanggal 26 Mei 2024 Provinsi Jawa Timur menempati posisi pertama jumlah kendaraan bermotor terbanyak di Indonesia. Kendaraan bermotor di Jawa Timur mengisi sebanyak 25,36 juta unit atau 15,62% (Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia., 2024). Angka ini menjadi yang terbanyak dari seluruh jumlah kendaraan bermotor di 34 provinsi di Indonesia.

Kendaraan bermotor ini memadati arus lalu lintas di berbagai kota besar di Jawa Timur tidak terkecuali Kota Surabaya. Melansir dari (tempo.co, 2022) menurut Perusahaan Analisis Transportasi INRIX Kota Surabaya termasuk dalam kota termacet di Indonesia dalam laporan Lalu Lintas Global pada tahun 2021. Pada tingkat global, Kota Surabaya berada diperingkat ke-41 kota termacet di Indonesia. Tingkat kemacetan Kota Surabaya naik sebanyak 72% dibanding pada tahun 2020 berada diperingkat 361.

Menurut (F. A. Putri et al., 2020) solusi yang diberikan pemerintah untuk mengatasi masalah tersebut dengan pembangunan sarana dan prasarana transportasi massal sehingga dapat meningkatkan konektivitas antar wilayah. Berdasarkan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, penyediaan angkutan umum merupakan kewenangan daerah.

Namun dalam penerapan transportasi publik masih menemui hambatan. Dimana kemampuan finansial pemerintah daerah menjadikan manfaat yang diberikan kurang dirasakan oleh masyarakat. Perlunya koordinasi antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat untuk mendukung penyediaan transportasi kota.

Kementerian Perhubungan juga telah mengadakan Gerakan Nasional Kembali ke Angkutan Umum, yaitu upaya untuk mengajak masyarakat menggunakan angkutan umum dengan meningkatkan kinerja transportasi publik. Kementerian Perhubungan bersama dengan Pemerintah Daerah berupaya mewujudkan integrasi antarmoda, rerouting trayek angkot dan Bus, pembangunan fasilitas halte bus, serta memberikan keamanan dan kenyamanan kepada pengguna angkutan umum agar dapat menikmati berbagai manfaat yang diberikan. (dephub.go.id, 2017)

Dalam upaya untuk mengatasi keluhan tersebut, Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan feeder Wira-Wiri Suroboyo sebagai inovasi dari Suroboyo Bus yang sebelumnya tidak dapat menjangkau area kecil secara menyeluruh. Adanya Wira-Wiri Suroboyo ini guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dikutip dari (surabaya.go.id, 2023) Terdapat 52 feeder yang akan melayani pada lima rute dan beroperasi mulai dari pukul 05.30 sampai 21.30 WIB setiap hari yang diharapkan dapat membantu mengatasi permasalahan transportasi dan digunakan masyarakat untuk bepergian. Feeder Wira Wiri Suroboyo memiliki 6 Bis rute di Surabaya dengan 352 Bis pemberhentian. Bis rute mereka mencakup area dari pemberhentian Griya Surabaya Asri hingga pemberhentian Gunung Anyar Tambak B dan dari pemberhentian Griya Surabaya Asri hingga pemberhentian Gunung Anyar Tambak A. Jalur terpanjang dari Feeder Wira Wiri Suroboyo adalah: FD1. Bus rute dimulai dari Terminal Benowo dan berakhir di Halte Tunjungan (Genteng). Ini mencakup lebih

dari 20 km dan 31 pemberhentian. Jalur terpendek adalah: FD2. Jalur Bis ini dimulai dari Halte Balai Kota dan berakhir di Park & Ride Mayjend Sungkono. Ini berjalan sejauh 7 km dengan 28 pemberhentian. Tarif untuk dapat mengakses pelayanan juga sangat terjangkau Rp 2.500 untuk pelajar dan mahasiswa, Rp 5.000 untuk umum, dan gratis untuk lansia.

Feeder Wira Wiri Suroboyo dijadikan opsi lain bagi masyarakat untuk bepergian dalam kota karena Suroboyo Bus dan Trans Semanggi Suroboyo memiliki rute dan armada yang sedikit yang membuat masyarakat kesulitan untuk mengaksesnya. Tersedianya feeder ini membuat tingkat keterjangkauan terhadap angkutan publik semakin nyaman, aman, dan murah.

Transportasi Wira Wiri Suroboyo telah terhubung dengan Suroboyo Bus sehingga memudahkan masyarakat pengguna untuk berpindah moda transportasi. Dengan terintegrasinya tiket membuat pengguna dapat menikmati fasilitas Suroboyo Bus dan Wira Wiri Suroboyo dalam kurun waktu dua jam dengan hanya melakukan satu kali transaksi pembayaran. Hal tersebut dikarenakan kedua transportasi dikelola oleh instansi yang sama yaitu Dinas Perhubungan Kota Surabaya. (surabaya.go.id, 2023)

Dari penelitian sebelumnya menurut (Putri et al., 2024) memiliki hasil penelitian bahwa dilihat dari dimensi tangibles, masyarakat sudah merasa puas dengan adanya program Feeder Wira Wiri terlihat dari semakin meningkatnya jumlah penumpang setiap bulannya. Reliability, sudah dirasa cukup puas karena petugas sudah menerapkan budaya 5S. Responsiveness, bahwa masyarakat sudah merasa puas dengan respon yang diberikan oleh petugas dan komunikasi sudah terjalin dengan baik. Assurance, petugas memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan mode layanan transportasi Feeder Wira Wiri dengan melengkapi CCTV pada Feeder. Empathy, petugas tidak membedakan pelayanan terhadap penumpang.

Menurut (Hamida & Kurniawan, 2023) implementasi program wira-wiri Suroboyo sudah cukup baik dalam hal tujuan kebijakan yang disampaikan dengan baik, komunikasi antar organisasi dilakukan dengan lancar, karakteristik agen akan selalu memperbaiki pelaksanaan program. Namun kekurangannya terdapat keterbatasan anggaran yang mengakibatkan sulitnya menambah kendaraan dan perekrutan staf. Selain itu masyarakat lebih memilih menggunakan transportasi pribadi dibandingkan transportasi umum.

Maka dari itu perlunya meningkatkan kesadaran masyarakat untuk menggunakan angkutan umum yang telah disediakan Pemerintah Kota Surabaya. Serta apa saja hal yang diperlukan agar pemerintah dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis tertarik untuk meneliti Kualitas Pelayanan Dalam Jasa Transportasi Publik Wira Wiri Suroboyo.

Dalam penelitian ini kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman & Berry berdasarkan 5 Metode SERVQUAL, yaitu Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan) dan Empathy (Empati).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dengan analisis deskriptif sederhana dan dilaksanakan dengan data kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan yang pernah menggunakan layanan Wira Wiri Suroboyo. Peneliti menggunakan Kuesioner untuk melakukan pengambilan data dan wawancara kepada beberapa responden lalu menganalisanya dan menguraikannya secara deskriptif. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman & Berry berdasarkan 5 Metode SERVQUAL* yaitu Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan) dan Empathy (Empati). Metode – metode tersebut dioperasionalkan menjadi poin pertanyaan dengan bobot skor masing – masing 1-5. Penelitian ini diukur dengan perhitungan yang digunakan dalam jurnal yang ditulis oleh (Hardjati, 2021) kemudian dianalisis dalam bentuk penghitungan persentase skor rekapitulasi terhadap skor minimal – skor maksimal. Berikut ini kategori persentase:

Skala Pengukuran

Skala Koresponden	Skor
Tidak Baik	1
Kurang Baik	2
Cukup Baik	3
Baik	4
Sangat Baik	5

Kriteria Tanggapan Responden

Skor	Kriteria Penelitian
0% - 20%	Tidak Baik
21% - 40%	Kurang Baik
41% - 60%	Cukup Baik

* Artikel ini hanya mengadopsi dimensi dari SERVQUAL dan tidak menerapkan kaidah analisa data versi SERVQUAL.

61% - 80%	Baik
81% - 100%	Sangat Baik

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

$$\text{Skor min} = 1 \times 2 \times 50 = 100$$

$$\text{Skor max} = 5 \times 2 \times 50 = 2500$$

$$\text{Skor rekapitulasi} = 1.928$$

$$\frac{(\text{Skor Rekapitulasi} - \text{Skor Minimal})}{(\text{Skor Maximal} - \text{Skor Minimal})} \times 100$$

$$\frac{(1.928 - 100)}{(2.500 - 100)} \times 100 = \frac{1.828}{2.400} \times 100 = 76,1\%$$

Maka hasil dari rekapitulasi secara umum terhadap penilaian kualitas pelayanan Wira Wiri Suroboyo tergolong pada kategori **Baik** menurut kriteria tanggapan responden. Sesuai dengan metode penilaian kualitas pelayanan menurut teori Parasuraman dan Berry terdapat 5 metode yang diuraikan sebagai berikut :

a. Tangibles (Perwujudan)

Terdapat 2 pertanyaan pada setiap pertanyaannya diisi oleh 50 responden. Maka jumlah keseluruhan pada Section pada fasilitas ini mengumpulkan sebanyak 100 responden. Dengan masing - masing skor Tidak Baik 0 orang, Kurang Baik 6 orang, Cukup Baik 33 orang, Baik 49 orang, Sangat Baik 12 orang.

$$\text{Skor min} = 1 \times 2 \times 50 = 100$$

$$\text{Skor max} = 5 \times 2 \times 50 = 500$$

$$\text{Skor rekapitulasi} = 368$$

$$\frac{(\text{Skor Rekapitulasi} - \text{Skor Minimal})}{(\text{Skor Maximal} - \text{Skor Minimal})} \times 100$$

$$\frac{(368 - 100)}{(500 - 100)} \times 100 = \frac{268}{400} \times 100 = 67\%$$

Maka hasil dari perhitungan secara tangible terhadap penilaian kualitas pelayanan Wira Wiri Suroboyo tergolong pada kategori Baik.

b. Reliability (Kehandalan)

Terdapat 2 pertanyaan pada setiap pertanyaannya diisi oleh 50 responden. Maka jumlah keseluruhan pada Section pada fasilitas ini mengumpulkan sebanyak 100 responden. Dengan masing - masing skor Tidak Baik 0 orang, Kurang Baik 2 orang, Cukup Baik 27 orang, Baik 52 orang, Sangat Baik 19 orang.

$$\text{Skor min} = 1 \times 2 \times 50 = 100$$

$$\text{Skor max} = 5 \times 2 \times 50 = 500$$

$$\text{Skor rekapitulasi} = 388$$

$$((\text{Skor Rekapitulasi} - \text{Skor Minimal})) / ((\text{Skor Maximal} - \text{Skor Minimal})) \times 100$$

$$((388 - 100)) / ((500 - 100)) \times 100 = 288 / 400 \times 100 = 72\%$$

Maka hasil dari perhitungan secara realibility terhadap penilaian kualitas pelayanan Wira Wiri Suroboyo tergolong pada kategori Baik

c. Responsiveness (Ketanggapan)

Terdapat 2 pertanyaan pada setiap pertanyaannya diisi oleh 50 responden. Maka jumlah keseluruhan pada Section pada fasilitas ini mengumpulkan sebanyak 100 responden. Dengan masing - masing skor Tidak Baik 0 orang, Kurang Baik 2 orang , Cukup Baik 26 orang, Baik 49 orang, Sangat Baik 23 orang.

$$\text{Skor min} = 1 \times 2 \times 50 = 100$$

$$\text{Skor max} = 5 \times 2 \times 50 = 500.$$

$$\text{Skor rekapitulasi} = 393$$

$$((\text{Skor Rekapitulasi} - \text{Skor Minimal})) / ((\text{Skor Maximal} - \text{Skor Minimal})) \times 100$$

$$((393 - 100)) / ((500 - 100)) \times 100 = 293 / 400 \times 100 = 73,2\%$$

Maka hasil dari perhitungan secara responsiveness terhadap penilaian kualitas pelayanan Wira Wiri Suroboyo tergolong pada kategori Baik.

d. Assurance (Jaminan)

Terdapat 2 pertanyaan pada setiap pertanyaannya diisi oleh 50 responden. Maka jumlah keseluruhan pada Section pada fasilitas ini mengumpulkan sebanyak 100 responden. Dengan masing - masing skor Tidak Baik 0 orang, Kurang Baik 0 orang, Cukup Baik 21 orang, Baik 44 orang, Sangat Baik 35 orang.

$$\text{Skor min} = 1 \times 2 \times 50 = 100$$

$$\text{Skor max} = 5 \times 2 \times 50 = 500$$

Skor rekapitulasi = 394

$$((\text{Skor Rekapitulasi} - \text{Skor Minimal})) / ((\text{Skor Maximal} - \text{Skor Minimal})) \times 100$$

$$((394 - 100)) / ((500 - 100)) \times 100 = 294 / 400 \times 100 = 73,5\%$$

Maka hasil dari perhitungan secara assurance terhadap penilaian kualitas pelayanan Wira Wiri Suroboyo tergolong pada kategori Baik.

e. Empathy (Empati)

Terdapat 2 pertanyaan pada setiap pertanyaannya diisi oleh 50 responden. Maka jumlah keseluruhan pada Section pada fasilitas ini mengumpulkan sebanyak 100 responden. Dengan masing - masing skor Tidak Baik 0 orang, Kurang Baik 1 orang, Cukup Baik 30 orang, Baik 51 orang, Sangat Baik 18 orang.

Skor min = $1 \times 2 \times 50 = 100$

Skor max = $5 \times 2 \times 50 = 500$

Skor rekapitulasi = 386

$$((\text{Skor Rekapitulasi} - \text{Skor Minimal})) / ((\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal})) \times 100$$

$$((386 - 100)) / ((500 - 100)) \times 100 = 286 / 400 \times 100 = 71,5\%$$

Maka hasil dari perhitungan secara empathy terhadap penilaian kualitas pelayanan Wira Wiri Suroboyo tergolong pada kategori Baik.

KESIMPULAN

Feeder Wira Wiri Suroboyo merupakan penyedia layanan transportasi umum di Surabaya. Moda ini beroperasi berdasarkan rute dan tarif yang terintegrasi dengan modal angkutan massal cepat. Integrasi tiket membuat penumpang dapat menikmati fasilitas moda lainnya juga yang masih satu golongan seperti Suroboyo Bus dan Bus Semanggi Suroboyo dalam kurung waktu dua jam hanya dengan satu kali transaksi pembayaran karena dikelola oleh satu instansi yang sama yaitu Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Dari Kuesioner yang dibagikan dan telah diisi oleh 50 responden, dapat diperoleh hasil perhitungan pada masing-masing indikator penilaiannya. Diantaranya adalah bagian Perwujudan memiliki rata-rata sebesar 67% yang menyatakan baik berdasar Kriteria Tanggapan Responden, pada bagian Kehandalan memiliki rata-rata sebesar 72% yang menyatakan baik berdasar Kriteria Tanggapan Responden, pada bagian Ketanggapan memiliki rata-rata sebesar 73,2% yang menyatakan cukup baik berdasar Kriteria Tanggapan Responden, pada bagian Jaminan memiliki rata-rata sebesar 73,5% yang menyatakan baik berdasar Kriteria Tanggapan Responden, dan pada bagian Empati memiliki rata-rata sebesar 71,5% yang menyatakan baik berdasar Kriteria Tanggapan Responden. Kemudian, hasil rekapitulasi secara umum sebesar 76,1% yang menyatakan Baik berdasar Kriteria Tanggapan

Fania Khalsa Utami Baroroh, Laili Dwi Maratus Solichah, Bella Ayu Sherlyta Permata Sari, Rahma Ayu Irianti, Calvin Edo Wahyudi. (2025)

Prediksi. Vol. 24 (2) 205-212

Responden. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa tiap-tiap bagian indikator memiliki

persentase yang berbeda namun masih dalam satu kategori. Jika dilihat berdasar Kriteria Tanggapan Responden semua tergolong kedalam interval Baik yang menyatakan bahwa penumpang atau pengguna merasa puas dengan Kualitas Layanan Transportasi Publik Wira Wiri Suroboyo. Hal ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Transportasi Feeder Wira Wiri Suroboyo dengan ditunjang oleh jaminan fasilitas yang baik juga empati dalam pelayanan yang baik dapat meningkatkan minat masyarakat terhadap penggunaan moda transportasi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- dephub.go.id. (2017, November). Kemenhub Terus Dorong Potensi Infrastruktur Transportasi di Wilayah Jawa Timur. <https://Dephub.Go.Id/Post/Read/Kemenhub-Terus-Dorong-Potensi-Infrastruktur-Transportasi-Di-Wilayah-Jawa-Timur?Language=id>.
- Hamida, A., & Kurniawan, B. (2023). Implementasi Program Wira Wiri Suroboyodi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.
- Hardjati, S., Safeyah, M., & Wahyudi, K. E. (2021). Efektivitas Pelaksanaan Program Pelatihan Pengembangan Desain Kemasan Produk Batik Semanggi Surabaya. *Journal Publicuho*, 4(2), 581. <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i2.18219>
- Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2024, May). Jumlah Data Kendaraan Per Polda. <http://Rc.Korlantas.Polri.Go.Id:8900/Eriz017/Laprekappolda.Php>.
- Putri, D., Fatah, Z., & Pramudiana, I. (2024). Analisis Pelayanan Transportasi Publik Feeder Wira Wiri di Kota Surabaya. *Soetomo Administrasi Publik*.
- Putri, F. A., Prabawati, I., Sos, S., & Si, M. (2020). Evaluasi Pelaksanaan Suroboyo Bus Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya.
- surabaya.go.id. (2023a, March). Integrasikan Transportasi Umum Di Surabaya, Wali Kota Eri Resmikan Pengoprasian 52 Unit Angkutan Feeder. <https://Www.Surabaya.Go.Id/Id/Berita/72890/Integrasikan-Transportasi-Umum-Di-Surabaya-Wali-Kota-Eri-Resmikan-Pengoprasian-52-Unit-Angkutan-Feede>.
- surabaya.go.id. (2023b, July). Feeder Wirawiri Suroboyo Buka Layanan Dua Rute Baru. <https://Www.Surabaya.Go.Id/Id/Berita/75011/Feeder-Wirawiri-Suroboyo-Buka-Layanan-Dua-Rute-Baru>.
- tempo.co. (2022, January). INRIX: Surabaya Kota Termacet di Indonesia pada 2021. <https://Data.Tempo.Co/Data/1315/Inrix-Surabaya-Kota-Termacet-Di-Indonesia-Pada-2021>.