

**MANAJEMEN TRANSPORTASI MELALUI DINAS PERHUBUNGAN KOTA
SURABAYA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK
KEPADA MASYARAKAT SURABAYA
(STUDI KASUS FEEDER WIRA WIRI SUROBOYO)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Politik dan Budaya
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH:

**MUSTHAFA WALIYUDDIN ZAKIY
NPM. 20041010198**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL POLITIK DAN BUDAYA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

SURABAYA

LEMBAR PERSETUJUAN

**Manajemen Transportasi Melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya Dalam
Memberikan Pelayanan Transportasi Publik Kepada Masyarakat Surabaya
(Studi Kasus Feeder Wira Wiri Suroboyo)**

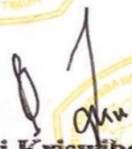
Disusun Oleh

Musthafa Waliyuddin Zakiy
NPM.20041010198

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah

Menyetujui,

Pembimbing


Arimurti Kriswibowo, S.I.P., M.Si
NIP. 198907222022031007

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Politik dan Budaya
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur**


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

Manajemen Transportasi Melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya Dalam Memberikan Pelayanan Transportasi Publik Kepada Masyarakat Surabaya (Studi Kasus Feeder Wira Wiri Suroboyo)

Disusun Oleh:

MUSTHAFA WALIYUDDIN ZAKIY

NPM. 20041010198

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Journal of Humanities and Social Studies Universitas Pakuan

(Terakreditasi Sinta 3)

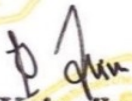
Volume 09 Nomor 01, Tahun 2024

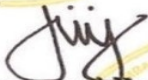
Menyetujui,

PEMBIMBING

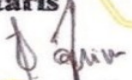
TIM PENGUJI

1. Ketua



Arimurti Kriswibowo, S. I.P, M.Si
NIP. 198907222022031007


Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP, M.AP
NPT. 21219951112315


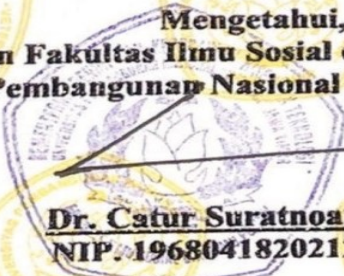
2. Sekretaris


Arimurti Kriswibowo, S. I.P, M.Si
NIP. 198907222022031007

3. Anggota


Muhammad Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP. 196908261989121001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**Manajemen Transportasi Melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya Dalam Memberikan Pelayanan Transportasi Publik Kepada Masyarakat Surabaya
(Studi Kasus Feeder Wira Wiri Suroboyo)**

Disusun Oleh:

Musthafa Waliyuddin Zakiy
NPM. 20041010198

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 22 Mei 2024

TIM PENILAI

Dosen Penguji 1



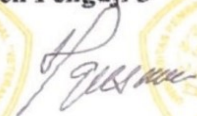
Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP, M.AP
NPT. 21219951112315

Dosen Penguji 2



Arimurti Kriswibowo, S.I.P, M.Si
NIP. 198907222022031007

Dosen Penguji 3



Muhammad Agus Mullianto, S.E., M.Si
NIP. 196908261989121001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Musthafa Waliyuddin Zakiy
NPM : 20041010198
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : **Manajemen Transportasi Melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya Dalam Memberikan Pelayanan Transportasi Publik Kepada Masyarakat Surabaya (Studi Kasus Feeder Wira Wiri Suroboyo)**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 22 Mei 2024

Membuat Pernyataan



Musthafa Waliyuddin Zakiy

NPM. 20041010040

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Manajemen Transportasi Melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya Dalam Memberikan Pelayanan Transportasi Publik Kepada Masyarakat Surabaya (Studi Kasus Feeder Wira Wiri Suroboyo)”** Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik (S.AP) dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada Bapak Arimurti Kriswibowo, S.IP.,M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian serta kesabarannya dalam membimbing penulis dengan rela meluangkan waktunya. Terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, S.sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Seluruh dosen program studi Administrasi Publik, yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama studi perkuliahan;
4. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu mendukung penulis selama pelaksanaan program kampus mengajar hingga penulisan laporan ini.

5. Fatianur Aisyah yang selalu membangkitkan semangat dan teman berdiskusi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kak Rani dan Kak Putri yang selalu memberikan saran dan kritik dalam penulisan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan dosen pembimbing yang menjadi rekan sejawat dalam memeriksa skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik untuk menyempurnakan proposal penelitian ini. Akhir kata penulis sangat semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menjadi bahan bagi para pihak yang membutuhkan

Surabaya, Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	3
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR REVISI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian.....	19
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	19
1.4.2 Manfaat Praktis.....	19
1,4.3. Bagi Mahasiswa;.....	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA	21
2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
2.2 Landasan Teori.....	26
2.2.1 New Public Service (NPS).....	26
2.2.2 Manajemen Transportasi.....	30
2.2.3 Pelayanan Publik.....	34
2.2.4 Transportasi Publik.....	38
2.3 Kerangka Berpikir.....	43

BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1. Jenis Penelitian	44
3.2. Lokasi penelitian.....	45
3.3. Fokus Penelitian.....	45
3.4. Jenis dan Sumber Data	46
3.5. Teknik Pengumpulan Data	47
3.6. Teknik Analisis Data.....	49
3.7. Keabsahan Data	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	53
4.1.1 Deskripsi Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya	53
4.1.2 Deskripsi Umum Wira Wiri Surabaya	65
4.2 Hasil Penelitian.....	68
4.2.1 Safety.....	68
4.2.2 Regularity	78
4.2.3 Comfort	88
4.2.4 Economy.....	96
4.3 Pembahasan	101
4.3.1 Safety.....	101
4.3.2 Regularity	104
4.3.3 Comfort	107
4.3.4 Economy.....	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	112
5.1 Kesimpulan.....	112
5.2 Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah kendaraan bermotor berdasarkan Kepolisian Daerah.....	7
Tabel 1. 2 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Surabaya 2018-2020.....	7
Tabel 1. 3 Perkiraan Pertumbuhan Kendaraan Bermotor Tahun 2020-2040.....	9
Tabel 1. 4 Transportasi Umum di Kota Surabaya Tahun 2021.....	11
Tabel 1. 5 Armada Transportasi Wira Wiri Suroboyo.....	12
Tabel 1. 6 Rute Wira Wiri Suroboyo.....	14
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	24
Tabel 3. 1 Fokus dan Sub-Fokus Penelitian.....	46
Tabel 4. 1 Jumlah Transportasi Wira Wiri Surabaya.....	81
Tabel 4. 2 Jumlah Transportasi Jaklingko Jakarta.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perbandingan transportasi publik dengan transportasi pribadi	3
Gambar 1. 2 Jumlah Kendaraan di indonesia.....	6
Gambar 3. 1Komponen Teknik Analisis Data: Interactive Model.....	50
Gambar 4. 1 pemecah kaca didalam kendaraan wira wiri Surabaya.....	70
Gambar 4. 2 Kamera CCTV didalam kendaraan wira wiri Surabaya	72
Gambar 4. 3 Instagram wira wiri Surabaya	86
Gambar 4. 4 Tampilan Aplikasi GOBIS.....	87
Gambar 4. 5 Kondisi Bus Stop.....	96
Gambar 4. 6 Tarif Wira Wiri Surabaya	97
Gambar 4. 7 Metode Pembayaran Wira Wiri Surabaya	99
Gambar 4. 8 Pembayaran menggunakan QRIS wira wiri surabaya	100

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Kota Termacet Di Indonesia Tahun 2022	8
Grafik 1. 2 Jumlah Penumpang Wira Wiri Suroboyo bulan Maret-Mei Tahun 2023 ...	15
Grafik 4. 1 Penumpang Wira Wiri Surabaya.....	81

Abstract

This research aims to find out and describe the management of wira wiri Surabaya through the Surabaya City Transportation Department as a means of public transportation services for the Surabaya community. This research uses qualitative methods with data collection techniques carried out by observation; document study; and in-depth interviews with informants. Determination of informants is done by purposive technique on key informants, then continued with snowball technique. The data validity checking technique used is data triangulation. Furthermore, the data analysis technique is by reducing data; presenting data; and drawing conclusions, the focus of this research is 4, namely safety, regularity, comfort and economy. The results showed that the management of wira wiri Surabaya in the aspect of safety wira wiri Surabaya has fulfilled the safety aspects of passengers because of the infrastructure facilities provided to passengers. In the aspect of regularity wira wiri Surabaya has not been able to have a good regularity of operational schedules for passengers because the certainty of passenger time in the vehicle departure schedule does not exist. In the aspect of comfort wira wiri Surabaya has fulfilled the comfort of passengers because the facilities in the vehicle have been well considered. Furthermore, in the aspect of economy wira wiri Surabaya has fulfilled the affordability of tariffs for riding wira wiri Surabaya because of the distribution of the Surabaya city government so that low tariffs make the affordability of wira wiri Surabaya tariffs.

Keywords: transportation management, wira wiri Surabaya, public service

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan tentang manajemen wira wiri Surabaya melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai sarana pelayanan transportasi publik untuk masyarakat Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi; studi dokumen; dan wawancara mendalam dengan informan. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive pada key Informan, lalu dilanjutkan dengan teknik snowball. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi data. Selanjutnya teknik analisis data yaitu dengan cara reduksi data; penyajian data; dan penarikan kesimpulan fokus penelitian ini ada 4 yaitu *safety*, *regularity*, *comfort* dan *economy*. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pada manajemen wira wiri Surabaya dalam aspek *safety* wira wiri Surabaya telah memenuhi aspek keselamatan penumpang karena adanya fasilitas sarana prasarana yang disediakan untuk penumpang. Pada aspek *regularity* wira wiri Surabaya belum mampu memiliki keteraturan jadwal operasional yang baik untuk penumpang karena kepastian waktu penumpang dalam jadwal keberangkatan kendaraan tidak ada. Pada aspek *comfort* wira wiri Surabaya telah memenuhi kenyamanan penumpang karena fasilitas didalam kendaraan telah diperhatikan dengan baik. Selanjutnya pada aspek *economy* wira wiri Surabaya telah memenuhi keterjangkauan tarif untuk mengendarai wira wiri Surabaya karena adanya distribusi dari pemerintahan kota Surabaya sehingga rendahnya tarif membuat keterjangkauan tarif wira wiri Surabaya.

Kata kunci: manajemen transportasi, wira wiri Surabaya, pelayanan publik