

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK ANGKUTAN UMUM *FEEDER*
WIRA-WIRI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

**FAIRUZ SALSABILA KHUSNANNISA
NPM. 19041010192**

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

2024

LEMBAR PERSETUJUAN
EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK ANGKUTAN UMUM FEEDER
WIRA-WIRI KOTA SURABAYA

Disusun oleh :

Fairuz Salsablla Khusnannisa
NPM. 19041010192

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,
Pembimbing



Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP.196704061994032001

Mengetahui,

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



Dr. Catur Saturnoaji, M.Si
NIP.196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK ANGKUTAN UMUM FEEDER
WIRA-WIRI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

Fairuz Salsabila Khusnannisa

NPM. 19041010192


**Telah di terima oleh Tim Penguji Skripsi pada tanggal 26 Juni 2024
dan diterima pada Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal
(Terakreditasi Sinta 4)
Volume 6 Nomor 10, 2024**

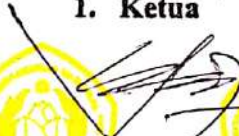
Menyetujui,

PEMBIMBING

TIM PENGUJI

1. Ketua



Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP.196704061994032001


Tuklman, S.Sos, M.Si
NIP.196103231989031001

2. Sekretaris


Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP.196704061994032001

3. Anggota


Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos, M.KP
NIP. 17119690216005

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


Dr. Catur Saturnoaji, M.Si
NIP.196804182021211006

LEMBAR REVISI
EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK ANGKUTAN UMUM FEEDER
WIRA-WIRI KOTA SURABAYA
Disusun Oleh :

Fairuz Salsablla Khusnannisa
NPM. 19041010192

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 05 Juli 2024

Menyetujui,
TIM PENILAI

KETUA

SEKRETARIS

ANGGOTA

Tukiman, S.Sos, M.Si **Dra. Sri Wibawani, M.Si** **Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos, M.KP**
NIP.196103231989031001 **NIP.196704061994032001** **NIP.17119690216005**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Fairuz Salsabila Khusnannisa

NPM : 19041010192

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Penelitian : **EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK ANGKUTAN**

UMUM FEEDER WIRA-WIRI KOTA SURABAYA

Dengan ini menyatakan bahwa :

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

Surabaya, 05 Juli 2024

Yar. taan

METERAI
TEMPEL
6R068ALX243666101

Fairuz Salsabila Khusnannisa

NPM. 190141010192

KATA PENGANTAR

Dengan Mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat serta hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Publik Angkutan Umum Feeder Wira-Wiri Kota Surabaya”**. Penulisan skripsi ini disusun guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Bersamaan dengan tersusunnya skripsi ini, tentu tak lepas dari perhatian, bimbingan, motivasi dan arahan dari Ibu Dra. Sri Wibawani, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat, serta dengan rela meluangkan waktunya untuk penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan rasa syukur dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, antara lain kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.A.P selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membekali penulis berbagai ilmu pengetahuan dan wawasan;

5. Kedua orang tua penulis dan keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan secara finansial maupun non-finansial selama perkuliahan, serta doa dan restu dalam setiap perbuatan maupun kegiatan penulis;
6. Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan Unit Pelaksana Tugas Pengelolaan Transportasi Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis;
7. Putra Kurnia Illahi yang selalu menemani, memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis selama pengerjaan skripsi;
8. Regita Permana, Taufan Dzaky Athallah, Raihan Albar, Praditananda Setia Novita Sukma, Anindita Setia Sukma, selaku saudara sepupu yang telah menemani, menghibur, memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis;
9. Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2019 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang sama sama berjuang, saling mendukung, serta saling memberi motivasi untuk menyelesaikan skripsi;
10. Seluruh pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam penyusunan skripsi kali ini;

Saran dan masukan penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, Juli 2024

Penulis

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK ANGKUTAN UMUM *FEEDER*

WIRA-WIRI KOTA SURABAYA

FAIRUZ SALSABILA KHUSNANNISA
NPM. 19041010192

Kota Surabaya merupakan ibukota provinsi Jawa Timur yang dikenal sebagai kota pahlawan sekaligus menjadi kota metropolitan terbesar kedua dengan jumlah penduduk yang padat setelah Kota Jakarta. Menurut data dari website resmi Badan Pusat Statistik Jawa Timur Tahun 2023, Kota Surabaya memiliki jumlah penduduk kurang lebih sekitar 2.893.698 jiwa, dengan banyaknya jumlah penduduk akan berakibat meningkatkan jumlah kendaraan pribadi yang akan mempengaruhi kenyamanan pada wilayah perkotaan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka Pemerintah kota Surabaya memberikan suatu program yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan pada bidang transportasi yaitu penyediaan angkutan umum yang bernama *Feeder Wira-Wiri* dengan membawa konsep perilaku berkendara atau bertransportasi yang tertib, aman, dan nyaman. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur Efektivitas Pelayanan Publik Angkutan Umum Feeder Wira-Wiri Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis deskriptif sederhana. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik kuisisioner. Populasi penelitian ini ialah masyarakat yang menggunakan layanan feeder wira-wiri dengan sampel berjumlah 100 responden. Penelitian ini menghasilkan temuan menarik diantaranya adalah : 1) Hasil tanggapan responden terhadap dua belas indikator pengukuran efektivitas mendapatkan hasil bahwa seluruh indikator masih terdapat nilai yang menandakan cukup efektif. Namun dari dua belas indikator pengukuran efektivitas, nilai yang menandakan cukup efektif tinggi terdapat pada indikator keluwesan adaptasi dengan persentase 23% dan pada indikator produktivitas dengan persentase 16%. 2) Hasil keseluruhan tanggapan responden mendapatkan hasil bahwa pelayanan publik angkutan umum feeder wira-wiri Kota Surabaya dikatakan efektif dengan persentase sebesar 53%.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Transportasi

ABSTRACT

**EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICES OF PUBLIC
TRANSPORTATION FEEDER WIRA-WIRI SURABAYA CITY**

FAIRUZ SALSABILA KHUSNANNISA
NPM. 19041010192

The city of Surabaya is the capital of East Java province which is known as the city of heroes and is the second largest metropolitan city with a dense population after the city of Jakarta. According to data from the official website of the East Java Central Statistics Agency in 2023, the city of Surabaya has a population of approximately 2,893,698 people, with a large population this will result in an increase in the number of private vehicles which will affect comfort in urban areas. In connection with this, the Surabaya city government has provided a program that aims to overcome problems in the transportation sector, namely the provision of public transportation called Feeder Wira-Wiri by bringing the concept of orderly, safe and comfortable driving or transportation behavior. The aim of this research is to measure the effectiveness of the Wira-Wiri Feeder Public Transport Service in the City of Surabaya. This research uses a quantitative approach using simple descriptive analysis techniques. The data collection technique in this research uses a questionnaire technique. The population of this research is people who use wira-wiri feeder services with a sample of 100 respondents. This research produced interesting findings, including: 1) The results of respondents' responses to the twelve effectiveness measurement indicators showed that all indicators still had values that indicated they were quite effective. However, of the twelve effectiveness measurement indicators, the value indicating quite high effectiveness is found in the flexibility of adaptation indicator with a percentage of 23% and in the productivity indicator with a percentage of 16%. 2) The overall results of the respondents' responses showed that the Surabaya City wira-wiri feeder public transport service was said to be effective with a percentage of 53%.

Keywords : Effectiveness, Public Services, Transportation

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Pelayanan Publik.....	16
2.2.2 Efektivitas	20
2.2.3 Efektivitas Pelayanan	22
2.2.4 Transportasi Umum.....	23
2.2.5 <i>Feeder</i> Wira-Wiri.....	25
2.3 Kerangka Berfikir	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Pendekatan Penelitian	28
3.2 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	29
3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	34
3.3.1 Uji Validitas	34
3.3.2 Uji Reliabilitas	35
3.4 Populasi dan Sampel.....	36
3.4.1 Populasi	36

3.4.2 Sampel	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6 Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	40
4.1.1 Gambaran Umum Kota Surabaya	40
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya	45
4.1.3 Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum Pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya	48
4.1.4 Suroboyo Bus.....	50
4.1.5 Trans Semanggi Suroboyo	51
4.1.6 <i>Feeder</i> Wira-Wiri.....	53
4.2 Penyajian Data Hasil Penelitian	65
4.2.1 Karakteristik Responden	65
4.2.2 Indikator Penelitian	68
4.2.3 Efektivitas Pelayanan Publik Angkutan Umum <i>Feeder</i> Wira-Wiri Kota Surabaya.....	89
4.3 Analisis dan Pembahasan.....	90
4.3.1 Uji Keabsahan Data.....	90
4.3.2 Pembahasan	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN	101

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Poster Angkutan Feeder Wira-Wiri Surabaya.....	5
Gambar 1. 2 Poster Angkutan Feeder Wira-Wiri Surabaya.....	5
Gambar 1. 3 Tiket Angkutan Umum Fedeer Wira-Wiri Surabaya.....	7
Gambar 1. 4 Tiket Angkutan Umum Fedeer Wira-Wiri Surabaya.....	7
Gambar 1. 5 Tanda Bus Stop Pada Halte Nginden Semolo B	10
Gambar 4. 1 Dinas Perhubungan Kota Surabaya	45
Gambar 4. 2 Bagan Susunan Organisasi Dinas Perhubungan Kota	48
Gambar 4. 3 UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Kota Surabaya	48
Gambar 4. 4 Bagan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum Pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya	50
Gambar 4. 5 Feeder Wira-Wiri Kota Surabaya	53
Gambar 4. 6 Diagram Interval Skor Indikator 1.....	71
Gambar 4. 7 Diagram Interval Skor Indikator 2.....	73
Gambar 4. 8 Diagram Interval Skor Indikator 3.....	75
Gambar 4. 9 Diagram Interval Skor Indikator 4.....	76
Gambar 4. 10 Diagram Interval Skor Indikator 5.....	78
Gambar 4. 11 Diagram Interval Skor Indikator 6.....	79
Gambar 4. 12 Diagram Interval Skor Indikator 7.....	81
Gambar 4. 13 Diagram Interval Skor Indikator 8.....	82
Gambar 4. 14 Diagram Interval Skor Indikator 8.....	84
Gambar 4. 15 Diagram Interval Skor Indikator 10.....	85
Gambar 4. 16 Diagram Interval Skor Indikator 11.....	87
Gambar 4. 17 Diagram Interval Skor Indikator 12.....	89
Gambar 4. 18 Diagram Hasil Tanggapan Responden.....	89

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor Di Indonesia (Januari 2023)	2
Tabel 1. 2 Jumlah Kendaraan Bermotor Di Jawa Timur (Juni 2023)	2
Tabel 2. 1 Relevansi Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Ini	15
Tabel 2. 2 Rute Feeder Wira-Wiri Kota Surabaya	26
Tabel 3. 1 Instrumen Pengukuran Variabel.....	29
Tabel 3. 2 Pertanyaan atau Pernyataan Untuk Responden.....	30
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk dan Luas Wilayah per Kecamatan	41
Tabel 4. 2 Jenis Armada, Jumlah Armada, dan Kapasitas Penumpang	53
Tabel 4. 3 Jumlah Driver dan Helper Wira-Wiri Kota Surabaya	54
Tabel 4. 4 Rute dan Halte Pemberhentian Feeder Wira-Wiri Kota Surabaya.....	55
Tabel 4. 5 Total Penumpang Feeder Wira-Wiri Kota Surabaya	61
Tabel 4. 6 Komposisi Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4. 7 Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	66
Tabel 4. 8 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4. 9 Komposisi Responden Berdasarkan Penggunaan Angkutan Feeder Wira-Wiri Kota Surabaya.....	67
Tabel 4. 10 Komposisi Responden Berdasarkan Keperluan	68
Tabel 4. 11 Hasil Tanggapan Responden Pertanyaan 1 Indikator Kualitas	69
Tabel 4. 12 Hasil Tanggapan Responden Pertanyaan 2 Indikator Kualitas	69
Tabel 4. 13 Hasil Tanggapan Responden Pertanyaan 3 Indikator Kualitas	70
Tabel 4. 14 Interval Nilai Pada Indikator Kualitas	70
Tabel 4. 15 Hasil Tanggapan Responden Pertanyaan 4 Indikator Produktivitas ..	71
Tabel 4. 16 Hasil Tanggapan Responden Pertanyaan 5 Indikator Produktivitas ..	72
Tabel 4. 17 Interval Nilai Pada Indikator Produktivitas	72
Tabel 4. 18 Hasil Tanggapan Responden Pertanyaan 6 Indikator Kesiagaan.....	73
Tabel 4. 19 Hasil Tanggapan Responden Pertanyaan 7 Indikator Kesiagaan.....	74
Tabel 4. 20 Interval Nilai Pada Indikator Kesiagaan.....	74
Tabel 4. 21 Hasil Tanggapan Responden Pertanyaan 8 Indikator Efisiensi	75
Tabel 4. 22 Hasil Tanggapan Responden Pertanyaan 9 Indikator Efisiensi	75
Tabel 4. 23 Interval Nilai Pada Indikator Efisiensi	76
Tabel 4. 24 Hasil Tanggapan Responden Pertanyaan 10 Indikator Penghasilan ..	77
Tabel 4. 25 Interval Nilai Pada Indikator Penghasilan	77
Tabel 4. 26 Hasil Tanggapan Responden Pertanyaan 11 Indikator Pertumbuhan	78
Tabel 4. 27 Interval Nilai Pada Indikator Pertumbuhan	79
Tabel 4. 28 Hasil Tanggapan Responden Pertanyaan 12 Indikator Stabilitas	80
Tabel 4. 29 Interval Nilai Pada Indikator Stabilitas	80
Tabel 4. 30 Hasil Tanggapan Responden Pertanyaan 13 Indikator Kecelakaan ...	81
Tabel 4. 31 Interval Nilai Pada Indikator Kecelakaan.....	81
Tabel 4. 32 Hasil Tanggapan Responden Pertanyaan 14 Indikator Semangat Kerja	82

Tabel 4. 33 Hasil Tanggapan Responden Pertanyaan 15 Indikator Semangat Kerja	83
Tabel 4. 34 Interval Nilai Pada Indikator Semangat Kerja	83
Tabel 4. 35 Hasil Tanggapan Responden Pertanyaan 16 Indikator Motivasi	84
Tabel 4. 36 Interval Nilai Pada Indikator Motivasi	85
Tabel 4. 37 Hasil Tanggapan Responden Pertanyaan 17 Indikator Kepaduan	86
Tabel 4. 38 Hasil Tanggapan Responden Pertanyaan 18 Indikator Kepaduan	86
Tabel 4. 39 Interval Nilai Pada Indikator Kepaduan	87
Tabel 4. 40 Hasil Tanggapan Responden Pertanyaan 19 Indikator Keluwesan Adaptasi.....	88
Tabel 4. 41 Interval Nilai Pada Indikator Keluwesan Adaptasi	88
Tabel 4. 42 Hasil Uji Validitas	91
Tabel 4. 43 Hasil Uji Reliabilitas	92

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	101
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Skripsi	105
Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian Dinas Perhubungan Kota Surabaya ...	106
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	107
Lampiran 5 Cek Plagiarisme Skripsi	108
Lampiran 6 Cek Plagiarisme Skripsi	109
Lampiran 7 Sertifikat Akreditasi Jurnal.....	110
Lampiran 8 Output Microsoft Excel.....	111
Lampiran 9 Output Microsoft Excel.....	112