

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan bagi penulis dalam melakukan sebuah penelitian, sehingga penulis dapat menambah referensi terkait teori yang dapat digunakan dalam menganalisis penelitian yang akan dilakukan. Beberapa acuan penelitian terdahulu yang dijadikan penulis sebagai referensi dalam memperkaya kajian pada penelitian yang akan dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Annurya Hamida dan Badrudin Kurniawan, S.AP., M.AP. (2023) dengan judul "Implementasi Program *Feeder Wira Wiri Suroboyo Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya*"

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang ada pada penelitian ini berasal dari data primer yang dilakukan melalui wawancara dan observasi serta data sekunder yang diperoleh melalui dokumentasi dengan berupa dokumen tertulis, dokumen elektronik, dan foto dokumentasi serta data pendukung lainnya. Fokus penelitian ini dianalisis berdasarkan model teori implementasi menurut Van Meter dan Van Horn yang meliputi ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi, karakteristik agen pelaksana, disposisi pelaksana dan kondisi sosial, serta ekonomi dan politik. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Program *Feeder Wira Wiri Suroboyo di Dinas Perhubungan Kota Surabaya*. Hasil dari

penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi program *Feeder Wira Wiri* Suroboyo ini sudah cukup baik dengan dipengaruhi oleh tujuan kebijakan yang ditafsirkan dengan baik oleh pelaksana program.

2. Firda Aprilian Putri dan Indah Prabawati, S.Sos, M. Si (2020) dengan judul "Evaluasi Pelaksanaan Suroboyo Bus Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya"

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi penulis. Teknik analisis yang digunakan oleh peneliti yaitu model milik Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah pelayanan transportasi umum Suroboyo Bus dengan metode pembayaran sampah botol plastik dalam mendukung minat masyarakat untuk beralih pada Transportasi umum sudah berjalan dengan baik di Kota Surabaya. Hasil dari penelitian ini yaitu implementasi dari program Suroboyo Bus di Kota Surabaya sudah berjalan dengan cukup baik, karena setiap tahunnya penumpang Suroboyo Bus mengalami peningkatan. Namun disisi lain, masih ditemukan beberapa kekurangan terhadap fasilitas yang ditawarkan, seperti halte yang tidak dilengkapi dengan atap pelindung dan tempat duduk, kurangnya jumlah armada bus, serta tidak terdapat jalur khusus yang menyebabkan *headway* antar bus cukup panjang.

3. M. Hijrah Agung Sarwandy dan Jonizar (2023) dengan judul "Analisa Kebutuhan Angkutan *Feeder* Lrt (Light Rail Transit) Kota Palembang Pada Ruas Jalan Jendral Ahmad Yani"

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Data yang terdapat dalam penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder yang dilakukan dengan cara wawancara dengan menggunakan kuisioner kemudian diolah menggunakan metode skala likert, dimana variabel-variabel yang akan diukur dijabarkan terlebih dahulu menjadi komponen variabel dan dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun instrument-instrument yang menggunakan skala likert dan mempunyai gradasi dari skala paling positif ke skala paling negatif. Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis statistik deskriptif dengan menggunakan teknik berdasarkan perhitungan presentase. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis kebutuhan angkutan *Feeder* LRT pada ruas Jalan Jendral Ahmad Yani untuk mendukung kemudahan akses dalam penggunaan layanan LRT. Berdasarkan data yang diterima, maka hasil dari analisis menunjukkan bahwa karakteristik pergerakan responden yang diamati di kawasan Jalan Jenderal Ahmad pada umumnya merupakan mahasiswa dan pekerja, dimana transportasi yang sering digunakan yaitu transportasi pribadi dan transportasi umum seperti layanan transportasi online dengan alasan mudah untuk digunakan, serta persepsi yang ada menjelaskan bahwa moda transportasi LRT belum menjadi pilihan utama sebagai transportasi umum untuk melakukan kegiatan sehari-hari, dikarenakan

keterbatasan jangkauan dan kurangnya akses ke stasiun LRT.

4. Zulfa Auliana Haqie, Rifda Eka Nadiah, dan Oktavia Puteri Ariyani (2020) dengan judul "Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bus Di Kota Surabaya"

Penelitian ini menggunakan studi penelitian literatur, dimana informasi yang didapat berasal dari laporan penelitian terdahulu, jurnal, karangan ilmiah, tesis dan disertasi, peraturan-peraturan, ensiklopedia dan sumber-sumber, baik secara tertulis maupun elektronik. Data yang terdapat dalam penelitian ini berasal dari data sekunder, yaitu data yang didapat berasal dari studi literature serta menelaah sebuah teori yang menyangkut dengan permasalahan yang diangkat. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan studi dokumentasi sekunder, yaitu dengan menulis kembali peristiwa yang dialami oleh seseorang. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan melalui beberapa tahap, yaitu yang pertama tahap perencanaan, kemudian tahap pelaksanaan, kemudian ditutup dengan tahap evaluasi dan tahap pelaporan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menjelaskan mengenai inovasi pelayanan yaitu aplikasi GOBIS pada Suroboyo Bus. Hasil dari penelitian ini yaitu peneliti dapat menjelaskan terkait dampak dari adanya Suroboyo Bus ini, yaitu dalam hal meminimalisir kemacetan dan mengurangi limbah sampah plastik.

5. Sony Herdiana dan Mughni Syihan Firdaus (2021) dengan judul "Identifikasi Ketersediaan Dan Kesesuaian *Feeder* Di Kawasan

Permukiman Bandung Timur (Studi Kasus Swk Gedebage Dan Swk Kordon)"

Penelitian ini menggunakan *mix-methode* atau penelitian campuran yang mengombinasikan antara penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan antara kondisi lapangan dengan karakteristik *Feeder* yang dihimpun dari pendapat para ahli maupun standar yang ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan. Metode pengumpulan data dilakukan melalui survey data primer pengamatan lapangan dan survey data sekunder, dimana data-data yang didapatkan akan dibandingkan dengan standar karakteristik *Feeder*. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi ketersediaan dan kesesuaian pelayanan *Feeder* sebagai sistem transportasi di Kawasan Permukiman Bandung Timur dalam upaya meningkatkan integrasi transportasi dan mengurangi permasalahan kemacetan lalu lintas di Kota Bandung. Hasil dari penelitian ini yaitu pada kawasan permukiman Bandung timur terdapat tiga jenis moda angkutan umum yang beroperasi dengan fungsi *Feeder* yaitu becak, ojek, dan angkot yang telah tersebar di 10 titik lokasi penelitian dengan tingkat kesesuaian terhadap karakteristik *Feeder* yang berbeda-beda.

Tabel 2. 1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang

No.	Judul Penelitian, Penulis, Tahun Terbit, dan Nama Jural	Temuan Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Implementasi Program <i>Feeder</i> Wira Wiri Suroboyo di Dinas Perhubungan	1. Pada ukuran dan tujuan kebijakan, Program <i>Feeder</i> Wira Wiri Suroboyo telah memiliki standar yang jelas	Persamaan: -Topik pembahasan tentang

No.	Judul Penelitian, Penulis, Tahun Terbit, dan Nama Jural	Temuan Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	Kota Surabaya; Annurya Hamida dan Badrudin Kurniawan, S.AP., M.AP; 2023; Publika	<p>dan seluruh pelaksana program dapat memahami dengan jelas tujuan dari adanya <i>Feeder</i> Wira Wiri Suroboyo. Tujuan dari adanya Program Wira Wiri adalah untuk menyediakan kendaraan pengumpan bagi transportasi yang lebih besar untuk melengkapi sistem jaringan transportasi umum di Kota Surabaya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Terkait dengan implementasi sumber daya masih kurang. 3. Variabel komunikasi antar organisasi menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh Dinas perhubungan dengan pihak lain seperti Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Lingkungan Hidup dan bank Jatim telah berjalan dengan baik. 4. Karakteristik agen pelaksana menunjukkan bahwa pelaksana program sangat berkomitmen untuk mengimplementasikan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan dilakukannya penambahan dua rute baru. Ketegasan pelaksana dalam menegakkan standar terlihat dari sanksi yang diberikan pada kru yang melakukan pelanggaran. 5. Kondisi sosial menunjukkan kurangnya dukungan lingkungan sosial masyarakat untuk turut serta berpartisipasi pada program. 6. Kondisi ekonomi menjadi salah satu faktor yang cukup 	<p>transportasi umum</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fokus pada transportasi umum jenis <i>Feeder</i> -Lokus penelitian di Kota Surabaya -Penelitian ini menggunakan metode kualitatif <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penelitian terdahulu ini membahas tentang implementasi Program Wira Wiri, sedangkan penelitian yang sekarang membahas tentang Upaya Optimalisasi Layanan <i>Feeder</i> Wira Wiri Suroboyo

No.	Judul Penelitian, Penulis, Tahun Terbit, dan Nama Jural	Temuan Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
		berpengaruh dalam implementasi program.	
2.	Evaluasi Pelaksanaan Suroboyo Bus di Dinas Perhubungan Kota Surabaya; Firda Aprilian Putri dan Indah Prabawati, S.Sos, M. Si; 2020; Publika	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam evaluasi <i>input</i> (masukan), implementasi Suroboyo Bus melibatkan dua instansi pemerintahan yaitu Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan Dinas Kebersihan dan Tata Ruang Kota Surabaya. Sedangkan untuk Sumber Daya Manusianya, dilakukan perekrutan secara umum dan dengan melakukan kerjasama dengan beberapa pihak. 2. Dalam evaluasi proses, program Suroboyo Bus ini memiliki peraturan bagi para pengguna layanan transportasi Suroboyo Bus. Peraturan ini yaitu bagi para pengguna layanan transportasi Suroboyo Bus, setiap penumpang dapat menyerahkan sampah berupa botol plastik secara langsung kepada petugas Suroboyo Bus untuk dapat menikmati perjalanan menggunakan layanan transportasi Suroboyo Bus. Selain itu, para penumpang juga dapat menukarkan sampah botol plastik tersebut ke tempat penukaran botol plastik yang dikhususkan untuk naik Suroboyo Bus, yang mana lokasi penukaran tersebut dapat dilihat di aplikasi GOBIS Suroboyo dan dapat dilakukan sebelum naik Suroboyo Bus untuk 	<p>Persamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Topik pembahasan tentang transportasi umum -Lokus penelitian di Kota Surabaya -Penelitian menggunakan metode kualitatif <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penelitian terdahulu ini fokus pada transportasi jenis bus, sedangkan penelitian ini fokus pada transportasi umum jenis <i>Feeder</i> - Penelitian terdahulu ini membahas tentang evaluasi pelaksanaan suroboyo bus, sedangkan penelitian yang sekarang membahas tentang Upaya Optimalisasi Layanan

No.	Judul Penelitian, Penulis, Tahun Terbit, dan Nama Jural	Temuan Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
		<p>mendapatkan tiket naik Suroboyo Bus. Kemudian untuk jam operasional setiap rute berbeda-beda, karena diputuskan berdasarkan evaluasi dari banyaknya jumlah penumpang di masing-masing rute.</p> <p>3. Dalam evaluasi produk, keunggulan dari implementasi program Suroboyo Bus ini ditunjukkan dengan jumlah animo masyarakat yang semakin hari semakin meningkat, sehingga pemerintah menambahkan koridor baru di jalur Mer.</p> <p>4. Terdapat tujuan dari diimplementasikannya Suroboyo Bus yang sudah tercapai, yaitu diharapkan dapat memberikan pelayanan transportasi umum yang nyaman, aman, serta modern. Kemudian dapat mengedukasi masyarakat agar lebih peduli terhadap lingkungan sekitar melalui pembayaran dengan menggunakan sampah berupa botol plastik saat ingin menaiki transportasi Suroboyo Bus.</p>	<p><i>Feeder Wira Wiri Suroboyo</i></p>
3.	<p>Analisa Kebutuhan Angkutan <i>Feeder Lrt</i> (Light Rail Transit) Kota Palembang Pada Ruas Jalan Jendral Ahmad Yani M.; Hijrah Agung Sarwandy dan</p>	<p>1. Para mahasiswa dan pekerja merupakan karakteristik pergerakan responden yang diamati oleh peneliti di kawasan Jalan Jenderal Ahmad Yani, dimana kebanyakan dari mereka yang melewati kawasan tersebut</p>	<p>Persamaan: -Topik pembahasan tentang transportasi umum</p> <p>Perbedaan:</p>

No.	Judul Penelitian, Penulis, Tahun Terbit, dan Nama Jural	Temuan Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	Jonizar; 2023; <i>Formosa Journal of Sustainable Research (FJSR)</i>	<p>menggunakan transportasi pribadi dan transportasi umum online seperti gojek, grab, maxim, dan transportasi online lainnya, dengan alasan transportasi pribadi dan transportasi umum online merupakan transportasi yang efektif dan efisien.</p> <p>2. Moda transportasi LRT belum menjadi pilihan utama bagi para responden dikarenakan adanya keterbatasan jangkauan dan kurangnya akses menuju stasiun LRT tersebut.</p> <p>3. Hasil analisis yang menggunakan metode deskriptif menunjukkan bahwa kebutuhan transportasi LRT pada ruas Jalan Jenderal Ahmad Yani diperoleh nilai dengan rata-rata 4,71 dengan kategori sangat setuju, dimana arti dari kategori tersebut yaitu sangat dibutuhkannya penambahan koridor baru layanan transportasi pada ruas Jalan Ahmad Yani yang langsung terintegrasi dengan LRT.</p>	<p>- Penelitian terdahulu ini fokus pada transportasi umum LRT atau kereta api ringan, sedangkan penelitian ini fokus pada transportasi umum jenis <i>Feeder</i></p> <p>- Peneliti terdahulu ini menggunakan metode statistik deskriptif, sedangkan penelitian yang sekarang menggunakan metode kualitatif</p> <p>- Lokus penelitian ini yaitu di Kota Palembang, sedangkan penelitian yang sekarang di Kota Surabaya.</p>
4.	Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bus Di Kota Surabaya; Zulfa Auliana Haqie, Rifda Eka Nadiah, dan Oktavia Puteri Ariyani; 2020; <i>Journal of Public</i>	Perilisan dari Suroboyo Bus diharapkan dapat menghemat biaya transportasi yang dikeluarkan oleh masyarakat, karena pembayaran untuk dapat naik Suroboyo Bus ini dapat menggunakan botol plastik yang dapat diberikan pada petugas	<p>Persamaan:</p> <p>-Topik pembahasan tentang transportasi umum</p> <p>-Lokus penelitian di</p>

No.	Judul Penelitian, Penulis, Tahun Terbit, dan Nama Jural	Temuan Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	<i>Sector Innovations</i>	Suroboyo Bus untuk ditukarkan dengan karcis. Selain itu transportasi Suroboyo Bus ini juga menawarkan pelayanan yang nyaman, modern, dan terjaga kebersihannya. Dengan adanya transportasi Suroboyo Bus ini diharapkan dapat mengurangi angka kemacetan lalu lintas di Kota Surabaya.	Kota Surabaya - Penelitian menggunakan metode kualitatif Perbedaan: - Penelitian terdahulu ini fokus pada transportasi jenis bus, sedangkan penelitian ini fokus pada transportasi umum jenis <i>Feeder</i> - Penelitian terdahulu ini membahas tentang inovasi pelayanan suroboyo bus, sedangkan penelitian yang sekarang membahas tentang Upaya Optimalisasi Layanan <i>Feeder</i> Wira Wiri Suroboyo
5.	Identifikasi Ketersediaan dan Kesesuaian <i>Feeder</i> Di Kawasan Permukiman Bandung Timur (Studi Kasus Swk Gedebage dan Swk Kordon); Sony	1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka hasil dari penelitian tersebut yaitu sudah terdapat sistem <i>Feeder</i> yang beroperasi di lokasi penelitian. 2. Terdapat beberapa lokasi yang sesuai dengan karakteristik <i>Feeder</i> yang	Persamaan: - Topik pembahasan tentang transportasi umum - Pembahasan fokus pada jenis

No.	Judul Penelitian, Penulis, Tahun Terbit, dan Nama Jural	Temuan Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	Herdiana dan Mughni Syihan Firdaus; 2021	<p>akan beroperasi, namun juga terdapat beberapa lokasi yang tidak sesuai dengan karakteristik <i>Feeder</i>, yaitu di Persimpangan Komplek Aria Graha, Persimpangan Cijawura, dan Persimpangan Sekelimus Tengah.</p> <p>3. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, kondisi eksisting yang sesuai dengan karakteristik <i>Feeder</i> yaitu pada saat menghubungkan simpul pemukiman ke koridor utama, beroperasi di antara lalu lintas campuran, dan memerlukan adanya pergantian moda transportasi.</p> <p>4. Untuk kondisi eksisting yang tidak sesuai dengan karakteristik <i>Feeder</i> yaitu terjadinya tingkat pelayanan dengan frekuensi tinggi, terdapat sistem informasi, dan terdapat fasilitas bagi para penyandang disabilitas, karena hal tersebut memiliki presentase kesesuaian yang kecil.</p> <p>5. Untuk karakteristik <i>Feeder</i> lainnya, seperti lingkup pelayanan jarak dekat, penetapan tarif, tersedianya tempat pemberhentian, dan pengelola operator yang berada pada tingkat kesesuaian cukup sesuai.</p>	<p>transportasi umum jenis <i>Feeder</i></p> <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lokus Penelitian terdahulu ini di Kota Bandung Timur, sedangkan penelitian yang sekarang di Kota Surabaya - Penelitian terdahulu ini menggunakan metode kombinasi antara metode kualitatif dan kuantitatif, sedangkan penelitian yang sekarang menggunakan metode penelitian kualitatif.

Sumber: Dokumentasi Penulis

2.2 LANDASAN TEORI

2.2.1 Kebijakan Publik

Menurut Kansil dan Cristine (2008;190) dalam (Cendickia, 2021), kebijakan merupakan ketentuan-ketentuan yang harus dijadikan sebagai pedoman, pegangan, atau petunjuk bagi setiap usaha dan aparatur pemerintah, sehingga tercapainya kelancaran dan keterpaduan dalam mencapai suatu tujuan. Suatu kebijakan yang diterapkan dapat diukur dengan mengetahui sejauh mana kebijakan tersebut dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan untuk mencapai tujuan kebijakan yang diinginkan.

Dalam (Ardhana et al., 2021) menjelaskan mengenai konsep teori Anderson yang dikutip dari Anggara (2014) bahwa "*Public policies are those policies developed by governmental bodies and officials*" yang berarti kebijakan publik adalah kebijakan yang dikembangkan oleh badan dan pejabat pemerintah. Kemudian menurut Anderson yang dikutip dari Suaib (2016) mengartikan bahwa kebijakan publik sebagai serangkaian tindakan yang memiliki tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh pelaku atau sekelompok pelaku guna untuk memecahkan suatu masalah tertentu

Dalam buku berjudul Kebijakan Publik yang ditulis oleh Dr. Sahya Anggara, M.Si (2014) menjelaskan bahwa kebijakan publik adalah keputusan yang mengikat bagi banyak orang pada tahap strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas publik, dimana fokus utamanya pada negara modern adalah pelayanan publik.

Menurut Jann and Wegrich, 2007 dalam (Desrinelti et al., 2021), kebijakan

publik dapat diartikan sebagai:

- 1) Suatu tindakan yang ditujukan untuk proses dalam pencapaian suatu tujuan daripada suatu tindakan yang dilaksanakan hanya secara kebetulan;
- 2) Suatu tindakan yang saling berhubungan dan terdapat beberapa pola yang menuju pada pencapaian suatu tujuan yang dilaksanakan oleh pemerintah dan bukan merupakan sebuah keputusan dari diri sendiri;
- 3) Suatu kegiatan pemerintah dalam suatu bidang yang dilakukan dengan sadar, sengaja, dan terarah;
- 4) Suatu pedoman yang dijadikan pemerintah dalam mengatasi suatu permasalahan tertentu dan sebuah keputusan untuk tidak melakukan suatu tindakan.

Dapat diambil kesimpulan bahwa kebijakan publik merupakan sebuah pedoman yang digunakan oleh suatu badan pemerintah dalam melakukan suatu tindakan secara sadar untuk mencapai suatu tujuan yaitu kepentingan publik dan menghasilkan keputusan yang mengikat bagi banyak pihak.

2.2.2 Upaya Optimalisasi Pelayanan

Menurut Wahyu Baskoro (2005:902), Upaya merupakan sebuah usaha atau syarat untuk menyampaikan suatu atau maksud (akal atau ikhtiar). Menurut Tim Penyusun Departemen Pendidikan Nasional (2008:1787), Upaya adalah sebuah usaha, akal, atau ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, mencegah sebuah persoalan, mencari jalan keluar, dan lain sebagainya. Menurut Soekanto (1984:237) menjelaskan bahwa upaya merupakan sebuah usaha yang dilakukan

atau sebuah kegiatan yang dilakukan secara sistematis, terencana, terarah, agar sesuatu hal (kesalahan) tidak meluas atau tidak timbul.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa upaya merupakan suatu usaha dalam melakukan suatu maksud atau tujuan tertentu agar semua permasalahan yang ada dapat terselesaikan dengan baik sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

Menurut Winardi (1999) dalam (Hidayat & Irvanda, 2022), optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan. Namun jika dipandang dari sudut usaha, optimalisasi merupakan usaha dalam memaksimalkan suatu kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Menurut Singiresu S Rao, John Wiley dan Sons (2009) dalam (Hidayat & Irvanda, 2022) mendefinisikan optimalisasi sebagai sebuah proses untuk mendapatkan keadaan yang memberikan nilai maksimum atau minimum dari suatu fungsi. Menurut (Rattu et al., 2022), optimalisasi merupakan usaha memaksimalkan suatu kegiatan yang hanya dapat diwujudkan apabila dalam perwujudannya dilakukan secara efektif dan efisien.

Pelayanan sendiri menurut Kasmir (2005:26), merupakan suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya. Moernir (2002:6) menjelaskan bahwa pelayanan timbul karena adanya sebuah kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi, baik organisasi yang berasal dari pemerintah maupun swasta.

Sebuah pelayanan dapat dikatakan berjalan dengan optimal apabila pelayanan tersebut memenuhi dan diimplementasikan sesuai dengan komponen -

komponen standar pelayanan yang berlaku. Komponen standar pelayanan diatur dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009, dimana komponen standar pelayanan dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*):

- 1) Persyaratan;
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- 3) Jangka waktu pelayanan;
- 4) Biaya/ tarif;
- 5) Produk pelayanan;
- 6) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*):

- 1) Dasar hukum;
- 2) Sarana dan prasarana atau fasilitas;
- 3) Kompetensi pelaksana;
- 4) Pengawasan internal;
- 5) Jumlah pelaksana;
- 6) Jaminan pelayanan;
- 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- 8) Evaluasi kinerja pelaksana.

Dapat disimpulkan bahwa upaya optimalisasi pelayanan merupakan proses dalam suatu usaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan

standart komponen pelayanan yang telah diatur dalam peraturan perundang – undangan yang berlaku.

2.2.3 Transportasi umum

Transportasi berasal dari kata latin *Transportare*, dimana kata *Trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *Portare* yang berarti mengangkut atau membawa. Menurut Miro (2005), transportasi merupakan usaha untuk memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain yang menjadikan objek tersebut lebih bermanfaat dan dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Menurut Nasution (2008), transportasi sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Menurut Salim dalam Ardiansyah (2015) yang dikutip oleh (Widyawati et al., 2020) menjelaskan bahwa definisi transportasi adalah pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain.

Menurut Warpani (2002), transportasi atau angkutan umum adalah sarana kendaraan atau moda angkutan yang digunakan untuk mengangkut orang atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain dan dipungut tarif bayaran. Menurut Nasution (2004) dalam (Darmanto, 2014), permintaan akan jasa angkutan diakibatkan karena adanya kebutuhan manusia untuk berpergian dari lokasi satu ke lokasi lainnya dengan tujuan mengambil bagian dalam kegiatan sehari-hari, seperti pergi bekerja, pergi ke sekolah, berbelanja, dan lain sebagainya, serta karena adanya kebutuhan barang untuk dapat digunakan atau dikonsumsi di lokasi lain. dalam UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 138 mengatur mengenai kewajiban pemerintah untuk

menyediakan angkutan umum, dimana pada pasal lainnya menjelaskan bahwa angkutan tersebut harus mendapat subsidi dari pemerintah.

Menurut Adisasmata (2010) dalam (Darmanto, 2014), faktor yang mempengaruhi dalam pengambilan keputusan dalam melakukan suatu perjalanan menggunakan angkutan umum yaitu kebutuhan perjalanan, jenis perjalanan, waktu perjalanan, tarif angkutan, tersedianya sarana angkutan (moda transportasi), dan sifat pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 1 ayat (4) dan (5) yang menjelaskan bahwa transportasi atau kendaraan merupakan suatu sarana angkut di jalan yang terdiri atas kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor; Kendaraan bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel.

Dapat diambil kesimpulan bahwa, transportasi merupakan sebuah jasa atau usaha dalam sebuah kegiatan untuk memindahkan barang atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Sedangkan, transportasi umum merupakan sarana kendaraan atau jasa untuk mengangkut barang atau orang dengan dipungut tarif biaya.

2.2.4 Pelayanan Transportasi umum

. Manajemen transportasi dan distribusi mencakup baik aktivitas fisik yang secara kasat mata bisa kita saksikan, seperti menyimpan dan mengirim produk, maupun fungsi non fisik yang berupa aktivitas pengolahan informasi dan

pelayanan kepada pelanggan. Pada prinsipnya, fungsi ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang tinggi ke pelanggan yang bisa dilihat dari tingkat service level yang dicapai, kecepatan pengiriman, kesempurnaan barang sampai ketangan pelanggan, serta pelayanan purna jual yang memuaskan. Tingkat pelayanan transportasi berhubungan erat dengan volume, seperti halnya dengan penetapan harga. Banyak sedikitnya penumpang yang ada tidak terlepas dari peranan pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi jasa transportasi kepada pemakainya yaitu penumpang (Andriansyah, 2015).

Selain itu, pelayanan transportasi sangat dipengaruhi oleh integrasi dan keterpaduan jaringan. Berbagai jenis pelayanan transportasi harus ditata sedemikian rupa sehingga transportasi satu dengan yang lainnya saling terintegrasi dan memungkinkan untuk melakukan dan melayani sistem transfer yang terus menerus. Di sini perlu diterapkan kombinasi antara sistem koridor (corridor system) dan sirkulator (circulator system). Sistem koridor merupakan rute utama yang bersifat end to end (atau bisa juga melingkar, tetapi masih di jalur utama), sedangkan sistem sirkulator merupakan rute memutar yang diperlukan sebagai feeder (pengumpan) sistem koridor, yang dapat menjaring penumpang sampai ke tingkat kompleks perumahan.

Berkaitan dengan pelayanan transportasi umum menurut Marvin (1979) dalam (Andriansyah, 2015) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan transportasi umum, diantaranya yaitu:

1. Kecepatan
2. Kelengkapan

3. Keselamatan
4. Harga yang terjangkau
5. Frekuensi
6. Pertanggungjawaban
7. Keteraturan
8. Kenyamanan
9. Kapasitas

Menurut (Andriansyah, 2015) dalam bukunya yang berjudul Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori, manajemen transportasi harus dapat menentukan sebuah moda transportasi yang akan digunakan oleh masyarakat dengan mempertimbangkan beberapa hal untuk menggunakan transportasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan situasi yang ada di lapangan. Pertimbangan dalam memilih transportasi yang sesuai yaitu dapat dilihat dari:

- 1) Tarif
- 2) Keandalan
- 3) Perlu atau tidaknya moda tambahan
- 4) Kerugian, kerusakan, dan proses *complain*
- 5) Kondisi internal perusahaan angkut

Sedangkan, keputusan distribusi oleh transportasi sebagai berikut:

- 1) Produk
- 2) Harga

- 3) Pasar yang dituju
- 4) Pembelian
- 5) Fasilitas lokasi

(Andriansyah 2015).

Apabila suatu manajemen transportasi dapat menentukan moda transportasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan situasi yang ada di lapangan, maka implementasi transportasi yang ada akan berjalan dengan optimal.

2.2.5 Feeder

Departemen Perhubungan Republik Indonesia (2012) mendefinisikan *Feeder* sebagai pelayanan angkutan umum yang menggunakan kendaraan dengan kapasitas lebih kecil untuk suatu wilayah yang memiliki kepadatan lebih rendah. Secara definisi bahasa, *Feeder* berarti pengumpan. Menurut Verma dan Ramanayya (2015) dalam (Herdiana & Firdaus, 2021) menyatakan bahwa *Feeder* merupakan jenis layanan yang dirancang untuk mengangkut penumpang di area lokal dan mengantarkan penumpang ke titik transfer dimana mereka melanjutkan perjalanan mereka di koridor utama. Menurut (Andriansyah 2015), *Feeder* merupakan angkutan pengumpan yang memiliki rute memutar yang diperlukan sebagai pengumpan sistem koridor, yang mana rute tersebut dapat menjaring penumpang hingga ke tingkat kompleks perumahan.

(Darmawan, 2020) menjelaskan bahwa tujuan dari pengembangan jalur pelayanan *Feeder* adalah:

- 1) Meningkatkan pemanfaatan kapasitas *trunk line*;

- 2) Memperluas cakupan pelayanan *trunk line*;
- 3) Meningkatkan koordinasi pelayanan;
- 4) Meningkatkan koordinasi pelayanan antar moda angkutan umum;
- 5) Mendorong upaya efisiensi operasional pada perusahaan bus; dan
- 6) Membuat sistem ongkos/ tarif yang lebih efektif

Dalam keterkaitannya dengan sistem *trunk line*, *Feeder* menjadi kesatuan sistem yang jalur atau daerah *Feeder* menghubungkan daerah-daerah bangkitan perjalanan menuju koridor-koridor utama dan sebaliknya (menghubungkan wilayah pemukiman dengan pusat-pusat kegiatan kota). Secara prinsip, moda yang digunakan sebagai angkutan *Feeder* ialah kereta api, bus besar, bus sedang, dan bus kecil (Darmawan, 2020). Sistem *Feeder* ini dapat diklasifikasikan dalam dua bentuk sistem, yaitu:

- 1) *Non integrated Feeder*, yaitu *Feeder* yang secara operasional fisik dan tarifnya tidak terintegrasi dengan *trunk line (busway)*;
- 2) *Integrated Feeder*, yaitu *Feeder* yang operasional fisik dan tarifnya terintegrasi dengan *ttrunk line (busway)*.

Dapat disimpulkan bahwa *Feeder* merupakan salah satu jenis layanan transportasi umum atau angkutan umum yang dirancang untuk mengangkut penumpang di wilayah pemukiman dan mengantarkan penumpang ke pusat-pusat kegiatan kota atau koridor tujuan mereka. Selain itu, di Kota Surabaya, *Feeder* telah diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 22 tahun 2023 tentang Tarif dan Kontribusi Sampah dalam Penggunaan Layanan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum pada Dinas

Perhubungan Kota Surabaya.

2.3 KERANGKA BERPKIR

