

**UPAYA OPTIMALISASI LAYANAN *FEEDER* WIRA WIRI SUROBOYO
OLEH DINAS PERHUBUNGAN 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



PUTRI ABIDAH FAUZIYYAH

NPM : 20041010101

**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

**UPAYA OPTIMALISASI LAYANAN FEEDER WIRA WIRI
SUROBOYO OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

PUTRI ABIDAH FAUZIYYAH

20041010101

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING

Binti Azizatul Nafi'ah, S.IAN., MPA

NIP. 199207262022032008

Mengetahui,

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

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**Upaya Optimalisasi Layanan Feeder Wira Wiri Suroboyo Oleh Dinas
Perhubungan Kota Surabaya**

Disusun Oleh:


Putri Abidah Fauziyyah
NPM. 20041010101


**Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal
Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial (JMPIS), Volume 5 Nomor 6
Oktober-September Tahun 2024**

Menyetujui,

Pembimbing

**Tim Penguji,
1. Ketua**



Binti Azizatul Nafi'ah, S.IAN., MPA
NIP. 199207262022032008


Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP
NPT.21219941014318


2. Sekretaris


Binti Azizatul Nafi'ah, S.IAN., MPA
NIP. 199207262022032008

3. Anggota


Singgih Manggalou, S.IP., M.IP.
NPT : 21119920401314

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP.1906804182021211006

LEMBAR REVISI

**Upaya Optimalisasi Layanan Feeder Wira Wiri Suroboyo Oleh Dinas
Perhubungan Kota Surabaya**

Disusun Oleh:

**Putri Abdah Fauziyyah
NPM. 20041010101**

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 20 September 2024

Menyetujui,

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3


**Oktarizka Restlandani, S.AP., M.AF
NPT.21219941014318**


**Binti Azizatun Nasifah, S.IAN., MPA
NIP. 199207262022032008**


**Singgih Manggalan, S.IP., M.IP.
NPT : 21119920401314**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Abidah Fauziyyah
NPM : 20041010101
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : **Upaya Optimalisasi Layanan *Feeder* Wira Wiri
Suroboyo Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli 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 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 plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 20 September 2024
Yang Membuat Pernyataan



Putri Abidah Fauziyyah
20041010101

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“UPAYA OPTIMALISASI LAYANAN FEEDER WIRA WIRI SUROBOYO OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA”**. Skripsi ini disusun dalam rangka menentukan dosen pembimbing skripsi dan memenuhi kurikulum Program Studi Seminar Isu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Binti Azizatun Nafi'ah, S.IAN., MPA selaku dosen pembimbing penulis dan beberapa pihak yang telah membantu penulis baik berupa moril, spiritual, maupun materil dalam menyelesaikan proposal, diantaranya:

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. Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Sri Wibawani, M.Si dan Bapak Bayu Priambodo, S.IP., M.IP selaku dosen penguji seminar proposal skripsi.

5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa, nasihat, dan dukungan serta memberikan motivasi dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Fikriafi Prabowo yang senantiasa menemani penulis dalam melakukan observasi di lapangan dan mendukung penulis hingga saat ini
8. Kezia Temi Krisnanto yang senantiasa menemani penulis dalam mengerjakan skripsi ini
9. Risca, Della, Lia, Syalsa, Vannia, Sabrina, Riska yang senantiasa memberikan semangat dan mendengar keluh kesah penulis
10. Teman-teman Program Studi Administrasi Publik angkatan 2020 yang telah membantu penulis baik moril maupun materiil. Serta pihak-pihak lain yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga berharap Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Demikian Skripsi ini penulis susun dengan sebaik-baiknya, selanjutnya skripsi ini akan digunakan oleh penulis sebagai pedoman dalam melakukan penelitian.

Surabaya, 21 September 2024



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1. 1 Latar Belakang	1
1. 2 Rumusan Masalah	18
1. 3 Tujuan Penelitian.....	18
1. 4 Manfaat Penelitian.....	18
BAB II	20
TINJAUAN PUSTAKA	20
2. 1 PENELITIAN TERDAHULU	20
2. 2 LANDASAN TEORI	31
2.2.1 Kebijakan Publik	31

2.2.2	Upaya Optimalisasi Pelayanan	32
2.2.3	Transportasi umum.....	35
2.2.4	Pelayanan Transportasi umum	36
2.2.5	<i>Feeder</i>	39
2.3	KERANGKA BERPKIR.....	41
BAB III.....		42
METODE PENELITIAN		42
3.1	Jenis Penelitian	42
3.2	Metode Penelitian.....	43
3.3	Definisi Konseptual.....	43
3.4	Lokasi Penelitian	46
3.5	Fokus Penelitian	46
3.6	Sumber Data	46
3.7	Teknik Penentuan Informan	48
3.8	Teknik Pengumpulan Data	49
3.9	Keabsahan Data.....	50
3.10	Teknik Analisis Data	50
HASIL DAN PEMBAHASAN		52
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.1.1	Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	52
4.1.2	Profil UPTD PTU	55
4.1.3	Feeder Wira Wiri Suroboyo	59
4.2	Hasil Penelitian	62

4.2.1	Pertimbangan Dalam Memilih Transportasi	62
4.2.2	Keputusan Distribusi Oleh Transportasi	82
4.3	Pembahasan Penelitian	90
4.3.1	Pertimbangan Dalam Memilih Transportasi	90
4.3.2	Keputusan Distribusi Oleh Transportasi	97
	BAB V.....	104
	PENUTUP.....	104
5.1	Kesimpulan.....	104
5.2	Saran.....	105
	DAFTAR PUSTAKA	107
	LAMPIRAN.....	109

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. 1 Pendapat Menteri Perhubungan Mengenai Aksesibilitas Bagi Disabilitas.....	4
Gambar 1. 2 Tampilan <i>Feeder</i> Wira Wiri Suroboyo	6
Gambar 1. 3 Informasi layanan <i>Feeder</i> Wira Wiri Suroboyo terbaru	13
Gambar 1. 4 Tampilan aplikasi GOBIS (Golek Bis) Suroboyo.....	15
Gambar 4. 1 Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	52
Gambar 4. 2 UPTD PTU Park and Ride, Dinas Perhubungan Kota Surabaya	56
Gambar 4. 3 Tampilan Lama Aplikasi GOBIS Suroboyo	61
Gambar 4. 4 Tampilan Baru Aplikasi GOBIS Suroboyo.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tarif Harga <i>Feeder</i> Wira Wiri Suroboyo.....	10
Tabel 1. 2 Kode dan Rute <i>Feeder</i> Wira Wiri Suroboyo Pada Saat Awal Peresmiannya	12
Tabel 1. 3 Kode dan Rute Terbaru <i>Feeder</i> Wira Wiri Suroboyo beserta Jumlah Unit Masing-Masing Rute.....	14
Tabel 1. 4 Jumlah Keluhan Masyarakat	16
Tabel 1. 5 Total Penumpang <i>Feeder</i> Wira Wiri Suroboyo Tahun 2023 dan Tahun 2024.....	17
Tabel 1. 6 Kualifikasi Jumlah Masing-Masing <i>Feeder</i> Wira Wiri Suroboyo Tahun 2023 dan Tahun 2024.....	17
Tabel 2. 1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	24
Tabel 3. 1 Data Sekunder Beserta Sumbernya.....	48
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai DISHUB Kota Surabaya 2024	53
Tabel 4. 2 Struktur Organisasi DISHUB Kota Surabaya.....	54
Tabel 4. 3 Komposisi Pegawai UPTD PTU	58
Tabel 4. 4 Bagan Susunan Organisasi UPTD PTU	59
Tabel 4. 5 Jumlah Pegawai UPTD PTU.....	76
Tabel 4. 6 Harga Service Unit <i>Feeder</i> Wira Wiri Suroboyo.....	84
Tabel 4. 7 Kualifikasi Harga Service Berdasarkan Jenis Servicenya	84
Tabel 4. 8 Biaya Bahan Bakar Minyak Perjenis <i>Feeder</i> Wira Wiri Suroboyo	85
Tabel 4. 9 Harga Unit Baru <i>Feeder</i> Berdasarkan Web Resmi Produsen 2024	85

ABSTRAK

UPAYA OPTIMALISASI LAYANAN *FEEDER WIRA WIRI SUROBOYO* OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA

Disusun Oleh:

Putri Abidah Fauziyyah
NPM. 20041010101

Layanan *Feeder Wira Wiri Suroboyo* merupakan salah satu program yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya Bidang Angkutan sebagai bentuk keseriusan Pemerintah Kota Surabaya dalam menciptakan transportasi umum yang berkualitas dan diharapkan dapat menjangkau wilayah pemukiman dan jalanan sempit yang tidak dapat dilewati oleh jalur Suroboyo Bus dan Trans Semanggi Suroboyo dengan tarif harga yang terbilang ekonomis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan *Feeder Wira Wiri Suroboyo* sudah berjalan dengan optimal atau tidak. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya optimalisasi layanan *Feeder Wira Wiri Suroboyo* oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya belum cukup optimal. Hal ini dibuktikan dari 10 komponen upaya optimalisasi layanan *Feeder Wira Wiri Suroboyo*, mulai dari 1) Tarif; 2) Keandalan; 3) Perlu atau tidaknya moda tambahan; 4) Kerugian, kerusakan, dan proses complain; 5) Kondisi internal perusahaan angkut; 6) Produk; 7) Harga; 8) Pasar yang dituju; 9) Pembelian; 10) Fasilitas Lokasi. Dari komponen-komponen tersebut terdapat 2 komponen yang belum berjalan dengan optimal yaitu keandalan dan perlu atau tidaknya moda transportasi.

Kata Kunci: Transportasi Umum, *Feeder Wira Wiri Suroboyo*, Optimalisasi

ABSTRACT

EFFORTS TO OPTIMIZE THE WIRA WIRI SUROBOYO FEEDER SERVICE BY THE SURABAYA CITY TRANSPORTATION DEPARTMENT

Disusun Oleh:

**Putri Abidah Fauziyyah
NPM. 20041010101**

The Wira Wiri Suroboyo Feeder Service is one of the programs issued by the Surabaya City Transportation Agency for Transportation as a form of the seriousness of the Surabaya City Government in creating quality public transportation and is expected to be able to reach residential areas and narrow roads that cannot be passed by the Suroboyo Bus and Trans Semanggi Suroboyo routes with relatively economical fares. This study aims to determine whether the Wira Wiri Suroboyo Feeder service has been running optimally or not. This study is a type of descriptive research using a qualitative approach with data collection techniques using interviews, observations, and documentation. The results of this study indicate that efforts to optimize the Wira Wiri Suroboyo Feeder service by the Surabaya City Transportation Agency have not been optimal enough. This is evidenced by the 10 components of efforts to optimize the Wira Wiri Suroboyo Feeder service, starting from 1) Tariff; 2) Reliability; 3) Whether or not additional modes are needed; 4) Losses, damage, and complaint processes; 5) Internal conditions of the transportation company; 6) Products; 7) Prices; 8) Target market; 9) Purchase; 10) Location Facilities. Of these components, there are 2 components that have not been running optimally, namely reliability and the need or absence of transportation modes.

Keyword: *Public Transportation, Optimization, Feeder Wira Wiri Suroboyo*