

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan data di lapangan mengenai inovasi pelayanan transportasi publik feeder Wira Wiri Suroboyo di Kota Surabaya, berdasarkan pada fokus penelitian yaitu *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), dan *Observability* (Kemudahan Diamati), maka dapat disimpulkan bahwa dalam menciptakan transportasi publik Feeder Wira Wiri Suroboyo yang *Smart Mobility* harus memenuhi atribut inovasi sebagai berikut:

1. Atribut *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif, dapat dikatakan sudah memenuhi syarat dilihat dari keunggulan yang dimiliki dari transportasi publik feeder Wira Wiri Suroboyo ini dibandingkan dengan transportasi lainnya yang ada di Kota Surabaya publik, tarif yang terjangkau untuk semua kalangan, dan rasa kepuasan dalam pemberian kenyamanan dan keamanan kepada pengguna.
2. Atribut *Compatibility* atau Kesesuaian, dapat dikatakan masih belum memenuhi syarat dilihat dari masih kurangnya armada untuk memenuhi jumlah pengguna feeder dan belum terjangkaunya beberapa titik-titik tertentu yang ada di Kota Surabaya. Selain itu, aplikasi Gobis sebagai penunjang layanan tidak dapat diunduh melalui Ios, aplikasi masih sering *down* dan *maintenance*.

3. Atribut *Complexity* atau Kerumitan, dapat dikatakan sudah memenuhi syarat dikarenakan pengguna merasa bahwa untuk pembayaran *cashless* dalam layanan feeder sudah memudahkan dan apabila mengalami kerumitan terkait pembayaran *cashless* dibantu oleh helper Wira Wiri. Adapun disediakan layanan pengaduan dan juga terdapat sosialisasi yang dilakukan, baik melalui *offline* dan *online*.
4. Atribut *Triability* atau Kemungkinan Dicoba, dapat dikatakan sudah memenuhi syarat dilihat dari awal ujicoba layanan kepada pengguna pada awal bulan Maret 2023. Selain itu, adanya peningkatan jumlah pengguna feeder Wira Wiri Suroboyo di setiap bulannya.
5. Atribut *Observability* atau Kemudahan Diamati, dapat dikatakan belum memenuhi syarat, meskipun terdapat penerapan SOP mengenai layanan feeder ini, akan tetapi masih terdapat keluhan terkait pelayanan dari driver dan helper yang kurang baik kepada pengguna. Selain itu, fasilitas sebagai penunjang dalam layanan ini masih belum sesuai, salah satunya beberapa halte yang tidak ada atap pelindung dan tempat duduknya.

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, adapun hal yang akan menjadi saran berkenaan dengan Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Feeder Wira Wiri Suroboyo di Kota Surabaya yaitu:

1. Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan UPTD PTU melakukan pembenahan terkait aplikasi Gobis yang digunakan sebagai penunjang layanan feeder ini agar dapat digunakan oleh semua pengguna, baik

pengguna Android ataupun Ios dan memperbaiki kualitas sistem aplikasi tersebut agar tidak mudah mengalami *down* atau eror.

2. Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan UPTD PTU memberikan fasilitas berupa halte yang layak untuk pengguna feeder Wira Wiri Suroboyo agar lebih memberikan kenyamanan ketika menunggu kedatangan feeder Wira Wiri Suroboyo.