

**INOVASI PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK
FEEDER WIRA WIRI SUROBOYO
DI 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:

**DELLA APRILINA
NPM. 20041010104**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN


**INOVASI PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK
FEEDER WIRA WIRI SUROBOYO
DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

DELLA APRILINA
NPM. 20041010104

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING


Binti Azizaton 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
INOVASI PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK
FEEDER WIRA WIRI SUROBOYO
DI KOTA SURABAYA


Disusun Oleh:

DELLA APRILINA
NPM. 20041010104


Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada *Journal of Humanities and Social Studie (JHSS)*
(Terakreditasi Sinta 3), Volume 08 Nomor 03

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


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

TIM PENGUJI
Ketua


Dr. Susi Hardiati, M.AP
NIP. 195902101993032001


Sekretaris


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

Anggota


Dr. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI
INOVASI PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK
FEEDER WIRA WIRI SUROBOYO
DI KOTA SURABAYA

Disusun Oleh:

DELLA APRILINA
NPM. 20041010104


Telah direvisi dan disahkan pada 4 Oktober 2024


TIM PENILAI


Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3


Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902101993032001


Binti Azizatun Nafi'ah, S.IAN., MPA
NIP. 199207262023032008


Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINAL SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Della Aprilina
NPM : 20041010104
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : **Inovasi Pelayanan Transportasi Publik
Feeder Wira Wiri Suroboyo di 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 digunakann 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, 20 September 2024

Yang Membuat Pernyataan



Della Aprilina
NPM. 20041010104

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji dan syukur kehadirat Tuhan yang Maha Kuasa karena telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“INOVASI PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK FEEDER WIRA WIRI SUROBOYO DI KOTA SURABAYA”**.

Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan yang sesuai dengan kurikulum Progam Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulisan dalam menyelesaikan Skripsi ini yang 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. Ibu 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 Binti Azizatun Nafiah, S.IAN., MPA selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah sabar membimbing dan mendidik penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik, yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan secara teoritis maupun praktis selama studi perkuliahan;

6. Seluruh Petugas UPTD PTU Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang membantu penulis dalam memberikan berbagai informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini;
7. Kedua orang tua penulis dan keluarga yang senantiasa mengiringi dan mendukung serta memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
8. Teman-teman Administrasi Publik Angkatan 2020 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah saling mendukung dan memberi motivasi untuk menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan diperlukan penyempurnaan. Oleh karena itu, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Oktober 2024

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	i
KATA PENGESAHAN	ii
KATA REVISI	iii
KATA PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Konsep Inovasi.....	16

	Halaman
2.2.1.1 Pengertian Inovasi.....	16
2.2.1.2 Jenis-Jenis Inovasi	17
2.2.1.3 Teori Atribut Inovasi.....	20
2.2.2 Konsep Pelayanan	22
2.2.2.1 Pengertian Pelayanan	22
2.2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	22
2.2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	23
2.2.2.4 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	24
2.2.3 Transportasi Publik	25
2.2.3.1 Pengertian Transportasi Publik.....	25
2.2.3.2 Manfaat Transportasi Publik.....	26
2.2.4 Feeder Wira Wiri Suroboyo.....	27
2.3 Kerangka Berpikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Pendekatan Penelitian	31
3.2 Lokasi Penelitian.....	32
3.3 Fokus Penelitian.....	32
3.4 Sumber Data.....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6 Teknik Penentuan Informan.....	38
3.7 Teknik Keabsahan Data	39
3.8 Teknik Analisis Data.....	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.1.1 Deskripsi Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya	43
4.1.2 Deskripsi Umum Wira Wiri Suroboyo	53
4.2 Hasil Penelitian	56
4.3 Pembahasan.....	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Jumlah Keluhan terkait Wira Wiri Suroboyo.....	8
Gambar 4. 1 Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	43
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	45
Gambar 4. 3 Promo tarif layanan feeder Wira Wiri Suroboyo	63
Gambar 4. 4 Informasi terkait Kursi Prioritas	68
Gambar 4. 5 Keluhan terkait Aplikasi Gobis	72
Gambar 4. 6 Layanan Pengaduan Feeder Wira Wiri Suroboyo.....	79
Gambar 4. 7 Call Center di dalam Feeder Wira Wiri Suroboyo	80
Gambar 4. 8 Tata Tertib Menggunakan Layanan Feeder Wira Wiri Suroboyo....	89
Gambar 4. 9 Keluhan terkait Driver yang kurang baik.....	93

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia Tahun 2020 – 2023.....	2
Tabel 1.2 Jumlah Kendaraan Bermotor Terbanyak Berdasarkan Provinsi di Indonesia per 25 Januari 2023.....	3
Tabel 1. 3 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Surabaya Tahun 2021 - 2023	3
Tabel 1. 4 Jumlah Transportasi Angkot di Kota Surabaya Tahun 2020 - 2023.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	15
Tabel 3. 2 Perolehan Data Sekunder	36
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	50
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai di Dinas Perhubungan Kota Surabaya berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4. 3 Komposisi Pegawai UPT PTU Kota Surabaya.....	52
Tabel 4. 4 Penambahan Jumlah Armada Feeder Wira Wiri Suroboyo	55
Tabel 4. 5 Jumlah Penumpang Wira Wiri Suroboyo Bulan Juli – Desember 2023.....	86
Tabel 4. 6 Matriks Penelitian	105

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Wawancara	115
Lampiran 2. Pedoman Observasi	119
Lampiran 3. Pedoman Dokumentasi	120
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	121
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian.....	122
Lampiran 6. Loa Jurnal	123
Lampiran 7. Sertifikat Akreditasi Jurnal.....	124
Lampiran 8. Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	125
Lampiran 9. Hasil Cek Plagiasi.....	126

ABSTRAK

Jumlah transportasi di Kota Surabaya dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Tingginya jumlah transportasi menyebabkan meningkatnya kemacetan. Oleh sebab itu, Pemerintah Kota Surabaya dan Dinas Perhubungan Kota Surabaya melakukan sebuah inovasi melalui transportasi publik berupa Feeder Wira Wiri Suroboyo agar masyarakat dapat beralih menggunakan transportasi publik. Namun dalam inovasi ini, masih ditemukan beberapa permasalahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis atribut inovasi dalam pelayanan transportasi publik Feeder Wira Wiri Suroboyo di Kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008) yang mencakup aspek Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba, dan Kemudahan Diamati. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut inovasi pelayanan transportasi publik feeder Wira Wiri Suroboyo telah terpenuhi namun kurang maksimal, karena masih terdapat ketidaksesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna dan sarana penunjang seperti halte yang kurang layak.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, Transportasi Publik

ABSTRACT

The amount of transportation in the city of Surabaya has increased from year to year. The high amount of transportation causes increased congestion. For this reason, the Surabaya City Government and the Surabaya City Transportation Service have implemented an innovation through public transportation in the form of the Wira Wiri Suroboyo Feeder so that people can switch to using public transportation. However, in this innovation, several problems were still found. This research aims to determine and analyze the attributes/characteristics of innovation in the Wira Wiri Suroboyo Feeder public transportation service in the city of Surabaya. The research method used in this research is a qualitative method with a case study approach. This research uses data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. The focus of this research uses the theory of innovation attributes according to Rogers in Suwarno (2008) which includes aspects of Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, and Observability. The results of this research indicate that the innovative attributes of the Wira Wiri Suroboyo feeder public transportation service have been fulfilled but are not optimal, because there is still a mismatch between services and user needs and supporting facilities such as inadequate bus stops.

Keywords : Innovation, Service, Public Transportation