

Implementasi Angkutan *Feeder WiraWiri* Sebagai Sarana Transportasi Publik Penunjang Mobilitas Masyarakat di Kota Surabaya

Fanny Amanda Soetikno ^{1*}; Tukiman ²

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur; faamanda14@gmail.com; tukiman_upnjatim@yahoo.com

*Correspondence faamanda14@gmail.com

ABSTRAK

Pemerintah Kota Surabaya memperkenalkan WiraWiri Suroboyo sebagai sarana angkutan pengumpan untuk mendukung mobilitas masyarakat di kota tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan dan menganalisis implementasi angkutan Feeder WiraWiri guna mendukung mobilitas masyarakat di Surabaya. Fokus penelitian menggunakan teori model implementasi G. Shabbir Cheema dan Dennis A. Rondinelli, yang mencakup kondisi lingkungan, hubungan antar organisasi, sumber daya organisasi, serta karakteristik dan kemampuan agen pelaksana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi telah berjalan, tetapi belum optimal. Meskipun hubungan organisasi di Dinas Perhubungan Kota Surabaya sudah berjalan dengan maksimal dan komunikasi terbagi dalam kelompok-kelompok untuk memudahkan proses komunikasi, tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan, seperti kondisi lingkungan yang tidak mendukung sepenuhnya pelaksanaan implementasi, kurangnya sumber daya manusia dan non-manusia yang menjadi penghambat dalam pengimplementasian feeder WiraWiri sebagai transportasi publik, serta alokasi anggaran dari Pemerintah Kota Surabaya yang masih belum mencukupi. Dari temuan tersebut, peneliti merekomendasikan langkah-langkah seperti pembangunan dan penyeimbangan bangunan halte, pelatihan dan pengawasan bagi staf lapangan, serta alokasi anggaran yang memadai untuk pengadaan sumber daya.

Kata kunci

Implementasi, Pengumpan, Transportasi Publik, WiraWiri

ABSTRACT

The Surabaya City Government introduced WiraWiri Suroboyo as a means of feeder transport to support community mobility in the city. This study aims to describe and analyse the implementation of WiraWiri feeder transport to support community mobility in Surabaya. The focus of the research is on the implementation model theory of G. Shabbir Cheema and Dennis A. Rondinelli, which includes environmental conditions, inter-organisational relationships, organisational resources, and the characteristics and capabilities of implementing agents. The results showed that the implementation has been running, but not yet optimal. Although organisational relations in the Surabaya City Transportation Agency have been running optimally and communication is divided into groups, there are still shortcomings, such as environmental conditions that do not fully support the implementation, the lack of human and non-human resources that become obstacles in implementing the WiraWiri feeder as public transportation, and the budget allocation from the Surabaya City Government which is still insufficient. From these findings, the researcher recommends measures such as the construction and balancing of bus stop buildings, training and supervision for field staff, and adequate budget allocation for resource procurement..

Keywords

Feeder, Implementation, Public Transportation, WiraWiri

Pendahuluan

Populasi penduduk pada daerah perkotaan terus mengalami peningkatan sebagai bagian dari derasnya arus urbanisasi dan mengakibatkan angka kepemilikan kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya (Arifiyananta, 2015). Peningkatan pada jumlah volume kendaraan ini memberikan konsekuensi yang tidak dapat dihindari, yaitu kemacetan lalu lintas, sebagai akibat dari berkurangnya volume kapasitas jalan. Adisasmitha (2011) memperkuat situasi ini dengan memberikan penjelasan bahwa peningkatan kepemilikan kendaraan pribadi di Indonesia, digambarkan berkembang sekitar 10% setiap tahunnya dan hal ini berlawanan dengan pembangunan jalan baru yang terkesan lambat dengan rata-rata 0.05% setiap tahunnya. Hal ini tentu saja menjadi penyebab utama kemacetan lalu lintas.

Kemacetan lalu lintas yang berada di atas ambang batas terjadi dan dialami oleh kota-kota besar di Indonesia, seperti Jakarta, Surabaya, Medan, Makassar, dan lain-lain (Arifiyananta, 2015). Untuk dapat mengatasi angka kemacetan lalu lintas yang semakin buruk setiap tahunnya, maka pemerintah kota mulai berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan publik pada sektor jasa yang memberikan dampak langsung bagi para penggunanya, yaitu dengan merencanakan dan mengadakan transportasi publik (Hamida, 2023). Transportasi publik di Indonesia sendiri belum dimanfaatkan dengan maksimal oleh masyarakat dan hal ini berbanding terbalik dengan negara-negara maju, seperti Singapura dan Korea Selatan yang telah memaksimalkan penggunaan transportasi publik sebagai sarana penunjang mobilitas sehari-hari (Aminah, 2007).

Perencanaan dan pengadaan mengenai transportasi publik ini juga dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Sebagai salah satu kota metropolis, Surabaya juga memiliki permasalahan yang sama dengan beberapa kota besar di Indonesia, yaitu permasalahan mengenai kemacetan lalu lintas (Kusuma, 2024). Permata (2023) mengungkapkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya pada awalnya merencanakan akan mengadakan MRT dan Trem yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kota Surabaya, tetapi hal ini hanya menjadi wacana semata. Walikota Surabaya, Eri Cahyadi pada (Sulistyo, 2023) menjelaskan kegagalan menghadirkan MRT dan Trem karena minimnya jumlah anggaran yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Surabaya dan juga Pemerintah Kota Surabaya harus berkolaborasi dengan pemerintah kota sekitar, seperti Pemerintah Kota Gresik dan Sidoarjo untuk dapat memperluas jaringan MRT dan Trem, karena titik kemacetan lalu lintas tidak hanya berada di pusat Kota Surabaya, melainkan juga di beberapa kota yang berbatasan langsung dengan Kota Surabaya.

Pada akhirnya untuk dapat menjawab keluhan masyarakat Kota Surabaya akan terbatasnya transportasi publik di Kota Surabaya dan juga berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek Pasal 53 Ayat

1 “Pemerintah Pusat Dan/Atau Pemerintah Daerah Menjamin Ketersediaan Angkutan Massal Berbasis Jalan Untuk Memenuhi Kebutuhan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Di Kawasan Perkotaan.”, Ibu Tri Rismaharini selaku Walikota Surabaya meresmikan Suroboyo Bus pada tanggal 7 April 2018.

Suroboyo Bus dikenalkan sebagai transportasi publik ramah lingkungan, karena pembayaran dapat dilakukan dengan menukarkan botol plastik menjadi tiket. Namun dalam implementasinya, terdapat beberapa permasalahan yang membutuhkan peningkatan, yaitu mengenai kurangnya armada bus yang beroperasi yang menjadi penyebab tidak meratanya rute yang dilalui oleh Suroboyo Bus serta akses Suroboyo Bus hanya dapat dilakukan di jalanan besar. Selain itu, Suroboyo Bus diharapkan dapat mengatasi kemacetan lalu lintas, tetapi kenyataannya bertolak belakang. Suroboyo Bus justru berkontribusi terhadap penumpukan kendaraan, terutama pada halte-halte pemberhentian (Permata, 2023).

Menyadari berbagai tantangan yang dihadapi oleh Suroboyo Bus, terutama selama 5 tahun beroperasi tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kemacetan lalu lintas, Pemerintah Kota Surabaya menunjukkan keseriusannya terhadap transportasi publik dengan memperkenalkan program angkutan pengumpan yang diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya No. 22 Tahun 2023 Tentang Tarif Dan Kontribusi Sampah Dalam Penggunaan Jasa Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Angkutan Umum Pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Program angkutan pengumpan ini diberikan nama WiraWiri Suroboyo dan disahkan oleh Eri Cahyadi selaku Walikota Surabaya pada 2 Maret 2023 (Hamida, 2023).

Transportasi publik di Kota Surabaya saat ini telah terintegrasi dengan angkutan pengumpan WiraWiri Suroboyo. Walikota Surabaya, Eri Cahyadi, mengatakan bahwa mereka memiliki target agar implementasi *Feeder* WiraWiri dapat berjalan maksimal, yaitu dibutuhkan minimal 240 unit armada agar *Feeder* WiraWiri dapat menjangkau seluruh Kawasan Kota Surabaya. Saat ini, *Feeder* WiraWiri memiliki 7 rute trayek yang dilalui, yaitu:

Tabel 1. Rute Trayek *Feeder* WiraWiri

Koridor <i>Feeder</i>	Rute
FD01	Benowo—Tunjungan
FD02	Mayjend Sungkono—Embong Wungu
FD03	Joyoboyo—Gunung Anyar
FD04	Penjaringan Sari—Gunung Anyar
FD05	Puspa Raya—Hr Muhammad
FD06	Joyoboyo—Lakarsantri
FD07	Terminal Bratang—Stasiun Pasar Turi

Sumber : Instagram @wirawirisuroboyo, 2024

Masyarakat Kota Surabaya sangat antusias ketika mendengar bahwa Pemerintah Kota Surabaya mengadakan transportasi publik dengan konsep *feeder* yang artinya bahwa moda transportasi publik ini akan dapat menjangkau daerah-daerah yang tidak dapat dilalui oleh Suroboyo Bus (Hamida, 2023). Pada awal disahkan, gelombang antusiasme masyarakat Kota Surabaya akan kehadiran angkutan pengumpan mencapai 2.500 penumpang per harinya (Zanin, 2023).

Tabel 2. Jumlah Penumpang *Feeder* WiraWiri Tahun 2023

Bulan (2023)	Rute						
	FD 01	FD 02	FD 03	FD 04	FD 05	FD 06	FD 07
Maret	22.733	3.842	6.532	2.652	2.693	-	-
April	20.307	3.154	5.894	1.509	2.236	-	-
Mei	26.476	4.854	8.391	1.990	3.249	-	-
Juni	24.916	4.587	8.209	2.134	3.463	-	-
Juli	27.010	5.114	9.925	2.037	3.681	13.584	2.714
Agustus	27.746	5.637	13.636	-	4.513	21.690	6.169
September	29.890	6.016	17.227	-	5.127	23.533	8.519
Oktober	35.920	7.304	19.707	-	6.016	26.241	10.252
November	37.973	6.667	19.066	-	5.904	28.332	9.902
Desember	43.661	6.836	20.736	-	5.768	30.078	9.378
Total	296.632	54.011	129.323	10.322	42.650	143.458	46.934

Sumber : Dokumen Arsip Dinas Perhubungan Kota Surabaya, 2024

Kehadiran *Feeder* WiraWiri mendapatkan respons positif dari masyarakat Kota Surabaya. Hal ini disebabkan karena masyarakat Kota Surabaya telah akrab dengan penggunaan angkot, bemo, atau lyn (Zanin, 2023) dan sebagai salah satu upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk memudahkan pelacakan keberadaan *Feeder* WiraWiri, Dinas Perhubungan menggabungkan aplikasi WiraWiri Suroboyo dengan Suroboyo Bus, yaitu dengan menggunakan GOBIS Suroboyo. Fitur yang dimiliki aplikasi GOBIS Suroboyo dapat dikatakan lengkap, yaitu berisi informasi mengenai bank sampah untuk penukaran botol plastik, informasi lokasi halte pemberhentian, serta informasi keberadaan armada (Kibthiah et al., 2023).

Saat ini, *Feeder* WiraWiri masih belum memiliki trayek khusus untuk pengoperasiaannya dan masih menggunakan lajur yang sama dengan pengguna transportasi pribadi atau kendaraan bermuatan lainnya (Permata, 2023). Hal ini tentu saja berpengaruh pada implementasi *Feeder* WiraWiri karena pengenalan *Feeder* WiraWiri sendiri diantisipasi untuk memberikan fasilitas dan akses kemudahan untuk mobilitas masyarakat, tetapi kenyataan di lapangan bertolak belakang dengan harapan tersebut. *Feeder* WiraWiri berkontribusi terhadap kemacetan lalu lintas, terutama pada jam-jam sibuk.

Hasil pengamatan di lapangan menyatakan bahwa implementasi *Feeder WiraWiri* masih menunjukkan banyak kekurangan dalam penyediaan layanan dan fasilitas, sehingga tidak memadai untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan angkutan pengumpan. UPTD Transportasi Umum sebagai operator dan Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai regulator memiliki hambatan dan keterbatasan dalam proses implementasi *feeder WiraWiri* sebagai sarana transportasi publik penunjang mobilitas masyarakat di Kota Surabaya. Hamida (2023) mengungkapkan bahwa penyebab rendahnya masyarakat Kota Surabaya dalam menggunakan transportasi publik adalah kurangnya komunikasi yang dilakukan oleh implementor kepada sasaran program dan juga kondisi sosial masyarakat yang masih tidak mendukung dalam penggunaan transportasi publik, seperti masyarakat masih banyak menggunakan transportasi pribadi untuk mobilitas sehari-hari. Selain permasalahan kondisi sosial, kondisi lingkungan dan sumber daya armada yang disediakan juga masih tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai transportasi publik (Kibthiah et al., 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *feeder WiraWiri* sebagai sarana transportasi publik penunjang mobilitas masyarakat di Kota Surabaya telah berjalan maksimal atau masih belum maksimal. Dapat dilihat melalui penelitian yang dilakukan oleh Permata (2023) dan Savitri (2019) menjelaskan bahwa Suroboyo Bus masih belum mampu untuk dapat dikatakan sebagai sarana transportasi publik penunjang mobilitas masyarakat di Kota Surabaya. Hal ini disebabkan karena jumlah rute dan armada yang disediakan tidak dapat menjangkau seluruh kawasan daerah Kota Surabaya. Selain itu, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nurdiana (2023) dijelaskan bahwa Suroboyo Bus tidak efektif digunakan untuk transportasi publik, karena ketidakmampuan Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk menyediakan jalur khusus steril sehingga menyebabkan Suroboyo Bus berkontribusi dalam penumpukan lalu lintas. Penelitian ini merupakan kolaborasi serta lanjutan dari penelitian yang dilakukan oleh Hamida (2023) mengenai Implementasi Program Wira Wiri Suroboyo di Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh G. Shabbir Chemma dan Dennis A. Rondinelli (Subarsono, 2021). Hasilnya, Pemerintah Kota Surabaya menunjukkan keseriusan dalam mengadakan transportasi publik berbasis pengumpan, karena terdapat peningkatan yang signifikan terhadap setiap aspek dan juga terdapat penambahan rute serta armada yang beroperasi sehingga hal ini dapat menjadi faktor pendukung keseriusan Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam menyediakan transportasi publik berbasis pengumpan.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif mengenai topik permasalahan yang berkaitan dengan implementasi angkutan *feeder WiraWiri* sebagai sarana

transportasi publik penunjang mobilitas masyarakat di Kota Surabaya dengan harapan bahwa hasil kajian ini dapat menjelaskan dengan jelas dan mudah untuk dipahami mengenai implementasi angkutan *feeder* WiraWiri sebagai sarana transportasi publik penunjang mobilitas masyarakat di Kota Surabaya. Lokasi penelitian, yaitu Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai instansi pemerintah yang menaungi *feeder* WiraWiri. Dasar pertimbangan peneliti menjadikan Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai lokasi penelitian karena didasarkan pada masalah yang akan diteliti sehingga nantinya akan didapatkan hasil yang akurat dan Teknik pemecahan masalah sesuai dengan objek yang diteliti.

Data yang dikumpulkan oleh peneliti bersumber dari data primer yang diperoleh peneliti bersumber melalui wawancara dengan informan maupun observasi lapangan, sedangkan data sekunder diperoleh peneliti dari dokumentasi dan literatur. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara lengkap dan menyeluruh dengan *key informan*, yakni Ibu Nurul Fardina selaku staf bagian Perencanaan dan Pengembangan Layanan UPTD Pengelolaan Transportasi Umum, Roy pengguna *feeder* WiraWiri trayek PNR Mayjend Sungkono—Balaikota, Olla pengguna *feeder* WiraWiri rute trayek Benowo—Tunjungan, Dhiyaa *feeder* WiraWiri rute trayek Terminal Intermoda Joyoboyo—Gunung Anyar, Adeline pengguna *feeder* WiraWiri rute trayek Terminal Intermoda Joyoboyo—Gunung Anyar, dan Bapak Zamroni selaku *helper feeder* WiraWiri. Peneliti menggunakan Teknik purposive dalam menentukan narasumber yang dipilih berdasarkan pertimbangan terkait topik penelitian. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah teknik analisis data oleh Miles dan Huberman yang dikutip oleh Astalini et al. (2018) di mana proses analisis data akan dilakukan melalui 4 tahap, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil dalam penelitian merupakan data serta temuan yang didapatkan selama melaksanakan penelitian dan telah sesuai dengan prosedur yang telah disebutkan, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan data serta temua secara detail dalam bentuk kata maupun gambar yang telah disusun secara deskriptif yang kemudian selanjutnya data serta temuan tersebut akan disajikan sesuai dengan fokus penelitian, yaitu faktor kondisi lingkungan, hubungan antar organisasi, sumber daya organisasi, serta karakteristik dan kemampuan agen pelaksana.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti paparkan mengenai Implementasi Angkutan *Feeder* WiraWiri Sebagai Sarana Transportasi Publik Penunjang Mobilitas Masyarakat di Kota Surabaya. Maka pada bagian pembahasan, peneliti akan memberikan analisis terkait temuan data di lapangan. Pemaparan analisis akan berpedoman pada hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi terkait dengan fokus dari permasalahan.

1. Kondisi Lingkungan

Dalam melaksanakan Implementasi Angkutan *Feeder* WiraWiri Sebagai Sarana Transportasi Publik Penunjang Mobilitas Masyarakat di Kota Surabaya, faktor kondisi lingkungan memiliki pengaruh yang sangat penting agar proses implementasi dapat berjalan dengan maksimal. Faktor kondisi lingkungan yang dimaksudkan adalah mengenai halte yang digunakan oleh penumpang sebagai tempat untuk menunggu armada *feeder* atau pemberhentian serta fasilitas dari *feeder* WiraWiri itu sendiri. Hasil temuan memperlihatkan bahwa kondisi lingkungan telah terimplementasi, tetapi masih belum maksimal dan terdapat beberapa hal yang masih membutuhkan perhatian lebih dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya selaku operator dan regulator.

Hal ini selaras dengan pernyataan yang disampaikan oleh Roy selaku karyawan swasta yang sehari-harinya menggunakan *feeder* WiraWiri dengan trayek PNR Mayjend Sungkono—Balaikota, yaitu:

“Halte pemberhentian tergolong kecil, tapi cukup layak untuk dapat dikatakan sebagai halte pemberhentian atau untuk menunggu armada, karena halte sendiri udah ada atapnya yang bisa melindungi dari panas dan hujan.” (Hasil wawancara 17 Januari 2024).

Namun, hal tersebut berbanding terbalik dengan apa yang disampaikan oleh Olla selaku pegawai swasta yang menggunakan *feeder* WiraWiri dengan rute trayek Benowo—Tunjungan, yaitu:

“Halte WiraWiri di area Surabaya Barat kurang ya menurut aku, karena tidak ada tempat untuk duduk, tidak ada atap, dan semacamnya. Jadi, kalau panas ya kepanasan, kalau hujan kehujanan. Kasian lansia sih kalau tidak ada tempat duduknya.” (Hasil wawancara 5 Februari 2024).

Dhiyaa, selaku mahasiswa yang menggunakan *feeder* WiraWiri juga memiliki pendapat yang sama dengan Olla, yaitu:

“Masih banyak halte yang kurang memadai, tidak ada tempat duduk atau atap yang menghalangi sinar matahari atau hujan. Kebanyakan halte hanya ditandai dengan sign stop saja.” (Hasil wawancara 17 Januari 2024).

Gambar 1. Perbandingan Halte Rute Trayek Terminal Intermoda Joyoboyo—Gunung Anyar dan PNR Mayjend Sungkono—Balaikota



Sumber : Dokumentasi penulis, 2024.

Dalam situasi ini, terdapat ketimpangan yang menuntut perhatian yang lebih besar dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Sebagai contoh, halte pada rute Mayjend Sungkono—Balaikota PNR secara umum memenuhi standar bangunan fisik, sedangkan halte pada rute Terminal Intermoda Joyoboyo—Gunung Anyar tidak memiliki infrastruktur seperti itu, dengan halte yang hanya ditandai dengan palang. Meningkatkan fasilitas halte sangat penting untuk memastikan penyediaan layanan yang optimal bagi pengguna Pengumpan WiraWiri.

Untuk meningkatkan efektivitas penerapan feeder WiraWiri sebagai transportasi umum di Kota Surabaya, sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Hal ini termasuk meningkatkan fungsi layar informasi untuk menyediakan lebih dari sekadar iklan atau halte yang akan datang, tetapi juga menawarkan akses ke informasi angkutan umum yang relevan dengan rute tersebut. Selain itu, menjaga kebersihan di dalam feeder juga sangat penting.

Hal ini selaras dengan pernyataan yang disampaikan oleh Adeline selaku mahasiswa yang menggunakan *feeder* WiraWiri rute trayek Terminal Intermoda Joyoboyo—Gunung Anyar, yaitu:

“Fasilitas di dalam feeder sudah berjalan maksimal, tapi layar yang menampilkan informasi rute perjalanan masih belum berjalan maksimal, karena hanya menampilkan halte selanjutnya saja. Jadi, untuk mengecek perjalanan, saya menggunakan aplikasi GOBIS Suroboyo.” (Hasil wawancara 19 Januari 2024).

Selain itu, Adeline juga memberikan penjelasan terkait kondisi kebersihan di dalam *feeder* WiraWiri, yaitu:

“Terkadang kebersihan di dalam feeder masih kurang diperhatikan, banyak pasir dari sepatu penumpang. Apalagi saat musim hujan, kadang di dalam feeder tuh juga becek.” (Hasil wawancara 19 Januari 2024).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Permata (2023) mengenai implementasi kebijakan Suroboyo Bus dapat disimpulkan bahwa faktor kondisi lingkungan masih belum ada peningkatan secara signifikan. Hal ini disebabkan karena minimnya jumlah anggaran yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya, sehingga Dinas Perhubungan Kota Surabaya tidak dapat melakukan revitalisasi secara menyeluruh terhadap halte pemberhentian serta tidak dapat menambahkan fasilitas yang memadai untuk mendukung kenyamanan pengguna *feeder* WiraWiri. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa implementasi faktor lingkungan pada implementasi angkutan *feeder* WiraWiri sebagai sarana transportasi publik penunjang mobilitas masyarakat di Kota Surabaya telah terimplementasi tetapi masih kurang maksimal. Hal ini menggarisbawahi perlunya Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk menangani aspek ini untuk meningkatkan kualitas layanan feeder WiraWiri. Peningkatan kualitas layanan pada feeder WiraWiri akan menghasilkan pengalaman yang lebih baik bagi para penggunanya dan berkontribusi dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat.

2. Hubungan Antar Organisasi

Faktor hubungan antar organisasi dalam Implementasi Angkutan *Feeder WiraWiri* Sebagai Sarana Transportasi Publik Penunjang Mobilitas Masyarakat di Kota Surabaya memiliki peran yang sangat penting, karena bertujuan untuk memastikan kelancaran serta keberhasilan dalam pelaksanaan implementasi.

Hubungan antara Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dalam melakukan pengelolaan pembayaran dengan QRIS dan Kartu Uang Elektronik (KUE) sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya No. 22 Tahun 2023 tentang Tarif dan Kontribusi Sampah dalam Penggunaan Jasa Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Angkutan Umum pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Hasil temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa telah terimplementasi dengan sangat baik.

Nurul Fardina selaku staf bagian Perencanaan dan Pengembangan Layanan UPTD Pengelolaan Transportasi menjelaskan:

"Sebelum WiraWiri hadir, kami sudah memiliki Suroboyo Bus dan pada awalnya memang kami hanya memberikan opsi pembayaran dengan menggunakan botol plastik, karena program dari Bu Risma memang untuk menyadarkan masyarakat mengenai sampah botol plastik. Tetapi seiring berjalannya waktu, kami mendapat permintaan dari penumpang untuk menambah opsi pembayaran dan tentu saja kami tidak bisa mengabulkannya, karena kami masih menggunakan plat merah. Kalau kami ingin menambahkan opsi pembayaran, tentu saja kami harus mengganti dari plat merah ke plat kuning." (Hasil wawancara 5 Desember 2023).

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa pada awalnya Suroboyo Bus tidak dapat menerima pembayaran, baik tunai maupun non tunai, karena terkendala plat merah yang artinya tidak boleh menerima pembayaran. Selain itu, Nurul Fardina juga menambahkan:

"Kami sebenarnya memiliki beberapa opsi, tetapi pada saat itu yang termudah adalah mengubah UPTD PTU menjadi BUD agar bisa mengubah plat merah menjadi plat kuning. Kemudian kami mulai merumuskan dan mengurus semua persyaratannya, sehingga pada akhirnya pada tahun 2021 kami menjadi BUD dan bisa menarik pembayaran. Sesuai dengan PERWALI, kami hanya menerima pembayaran non tunai." (Hasil wawancara 5 Desember 2023).

Setelah melalui proses yang panjang, akhirnya Suroboyo Bus dapat menerima pembayaran secara non tunai dengan menggunakan QRIS dan Kartu Uang Elektronik (KUE), karena telah berganti menjadi plat kuning. Sehingga pada saat peresmian, *feeder WiraWiri* dapat langsung menggunakan plat kuning dan menerima pembayaran non tunai dan memudahkan penumpang.

Selain itu, Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga berkoordinasi dengan Dinas Lingkungan Hidup yang bertugas untuk membersihkan dahan dan ranting pohon pada sekitar halte yang sekiranya mengganggu kenyamanan penumpang serta Dinas Pekerjaan Umum yang bertugas untuk membuat halte serta *sign bus stop*.

Selain berkoordinasi, bekerja sama, serta berkomunikasi dengan pihak eksternal, Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga berkomunikasi dengan pihak internal. Hal ini selaras dengan pernyataan yang disampaikan oleh Nurul Fardina, yaitu:

“Komunikasi antar kru kami bagi menjadi dua kelompok, kecil dan besar. Hal ini bertujuan untuk memudahkan proses komunikasi kami. Kelompok kecil bertugas untuk berdiskusi pada satu masalah dan akan menyelesaikan masalah tersebut, sedangkan kelompok besar akan dibentuk ketika ada pengarahan ataupun sosialisasi mengenai aturan baru.” (Hasil wawancara 5 Desember 2023).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hamida (2023) mengenai implementasi program WiraWiri Suroboyo di Dinas Perhubungan Kota Surabaya dapat disimpulkan bahwa hubungan eksternal dan internal Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah terimplementasi. Baik hubungan komunikasi Dinas Perhubungan dengan Dinas Lingkungan Hidup dan Dinas Pekerjaan Umum atau hubungan komunikasi internal telah berjalan sesuai dengan Peraturan yang diuraikan dalam Peraturan Walikota berfungsi sebagai pedoman yang menetapkan dasar untuk kolaborasi dan koordinasi antar organisasi. Dengan mematuhi peraturan ini, hubungan antar organisasi dapat berjalan secara sistematis. Dengan demikian, pelaksanaan faktor hubungan antar organisasi dapat memfasilitasi pencapaian hasil yang optimal dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab masing-masing instansi

3. Prosedur

Faktor sumber daya organisasi dapat terdiri dari sumber daya manusia maupun sumber daya manusia dan merupakan faktor paling penting agar Implementasi Angkutan *Feeder* WiraWiri Sebagai Sarana Transportasi Publik Penunjang Mobilitas Masyarakat di Kota Surabaya dapat berjalan dengan maksimal. Dalam hal sumber daya manusia yang dimaksudkan adalah sopir dan *helper* serta sumber daya non manusia yang dimaksudkan adalah jumlah armada yang beroperasi dan pengelolaan aplikasi GOBIS Suroboyo. Hasil temuan peneliti menjelaskan bahwa faktor sumber daya organisasi manusia telah terimplementasi tetapi masih kurang baik dan perlu mendapatkan penanganan yang serius dari pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Hal ini selaras dengan pernyataan yang disampaikan oleh Adeline selaku mahasiswa yang menggunakan *feeder* WiraWiri pada trayek Terminal Intermoda Joyoboyo—Gunung Anyar, yaitu:

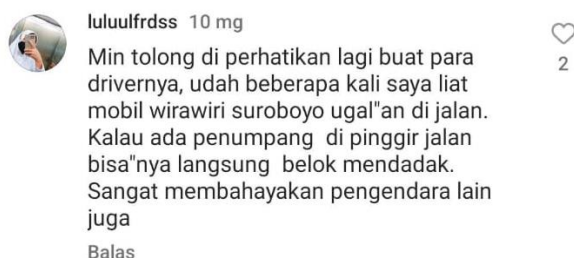
“SOP pelayanan sendiri sudah bagus, helper dan sopir sudah menggunakan seragam petugas dan memberikan sapaan ketika naik. Namun ada beberapa helper yang kurang informatif ketika saya bertanya mengenai rute atau armada. Selain itu, terkadang saat menyetir, sopir sedikit ugal-ugalan sehingga menyebabkan alat pendeteksi kecepatan berbunyi.” (Hasil wawancara 19 Januari 2024).

Menurut Adeline, Standar Pelayanan Operasional (SOP), seperti penggunaan seragam petugas WiraWiri dan sapaan ramah kepada penumpang, telah dijalankan dengan baik oleh sopir dan *helper*. Tetapi, SOP mengenai standar batas kecepatan maksimal yang dapat digunakan oleh sopir masih belum terimplementasi dengan baik. Permasalahan mengenai sopir yang ugal-ugalan ketika menyetir juga didukung oleh Fanny selaku mahasiswa yang menggunakan *feeder* dengan rute trayek Terminal Bratang—Stasiun Pasar Turi, yaitu:

“Sopir ada yang ugal-ugalan saat berkendara, tapi ada juga kok yang taat peraturan. Terus juga aku gak tau ya ini udah SOP atau gimana, tapi helper kadang tidak memberitahu mengenai halte

selanjutnya, jadi kalau gak mau terlewat yang kita harus selalu pantau lewat layar informasi. Mungkin bisa ditambahkan audio seperti Suroboyo Bus atau Trans Semanggi.” (Hasil wawancara 5 Februari 2024).

Gambar 2. Keluhan Pengguna *Feeder* WiraWiri Terkait Sopir WiraWiri yang Ugal-Ugalan



Sumber : Instagram @wirawirisuroboyo, 2024.

Permasalahan mengenai sopir merupakan permasalahan yang serius dan harus segera mendapatkan penyelesaian oleh Dinas Perhubungan, karena sopir merupakan kunci dari keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Nurul Fardina mengungkapkan bahwa:

“Untuk SOP secara umum sudah pasti ada dan sebelum terjun ke lapangan, helper dan sopr kami berikan pelatihan dan pengawasan terlebih dahulu.” (Hasil wawancara 5 Desember 2023).

Selain itu, sumber daya non manusia, seperti jumlah armada yang beroperasi saat ini memiliki peranan yang sangat penting untuk mendukung operasional dan untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada para pengguna *feeder* WiraWiri. Nurul Fardina menjelaskan bahwa

“Untuk saat ini jumlah armada yang kami miliki berjumlah total 52 unit dan kami bagi menjadi 7 trayek, tetapi mengalami perubahan hanya menjadi 6 trayek. Setelah kami amati, trayek Penjaringan Sari—Gunung Anyar tidak memiliki banyak penumpang. Sehingga kami akhirnya menggabungkan rute trayek tersebut dengan rute Terminal Intermoda Joyoboyo—Gunung Anyar.” (Hasil wawancara 5 Desember 2023).

Jumlah armada yang saat ini beroperasi pada setiap trayek telah disesuaikan dengan jumlah permintaan masyarakat mengenai transportasi publik. Apabila jumlah pada setiap trayek tidak memiliki banyak penumpang, maka trayek tersebut akan dihapuskan atau digabungkan dengan trayek lainnya yang berdekatan.

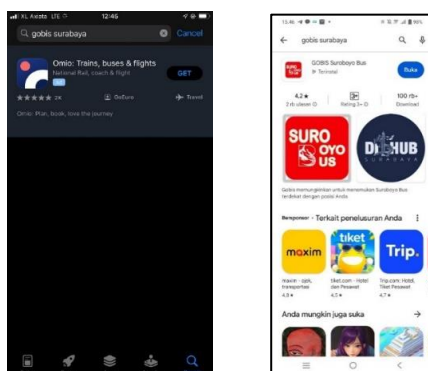
Selain armada dalam faktor sumber daya non manusia, aplikasi GOBIS Suroboyo juga memiliki peranan yang sangat penting untuk menunjang operasional pelaksanaan implementasi. Pada awal rilis, aplikasi GOBIS Suroboyo dapat digunakan pada ponsel dengan sistem *ios*, tetapi seiring berjalannya waktu aplikasi GOBIS Suroboyo tidak dapat lagi digunakan pada ponsel dengan sistem *ios*. Tepatnya pada Februari 2023 setelah melakukan pembaruan pada aplikasi GOBIS Suroboyo, aplikasi ini sepenuhnya tidak lagi tersedia pada *apple store* yang menyebabkan aplikasi tersebut tidak dapat lagi digunakan pada *ios*.

Hilangnya aplikasi GOBIS Suroboyo pada sistem *ios* berkaitan dengan regulasi peraturan pemerintah pusat mengenai nama kepemilikan perusahaan yang dicantumkan. Pemerintah Kota Surabaya sendiri masih belum memiliki sistem yang

mendukung *ios*, sehingga pada saat peluncuran aplikasi GOBIS Suroboyo masih menggunakan akun personal. Hal ini selaras dengan pernyataan yang disampaikan oleh Nurul Fardina, yaitu:

“Pada saat itu memang kami memiliki aplikasi GOBIS pada ios dan kami takedown karena ada aturan yang mengharuskan kami untuk menggunakan nama perusahaan, yaitu Dinas Perhubungan, sedangkan developernya sendiri menggunakan akun personal, karena saat ini Pemerintah Kota belum memiliki sistem yang dapat mendukung peluncuran aplikasi pada ios.” (Hasil wawancara 5 Desember 2023).

Gambar 3. Hilangnya Aplikasi GOBIS Suroboyo pada *ios* dan Tersedianya Aplikasi GOBIS Suroboyo pada *android*



Sumber: Dokumentasi penulis, 2024.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hamida (2023) mengenai implementasi program WiraWiri Suroboyo di Dinas Perhubungan Kota Surabaya dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya memiliki keseriusan dalam mengadakan transportasi publik yang nyaman dan aman bagi masyarakat di Kota Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan menambahkan rute serta jumlah armada yang beroperasi. Tetapi, Pemerintah Kota Surabaya masih belum dapat menemukan solusi atas keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yang menggunakan transportasi publik sebagai sarana penunjang mobilitas sehari-hari, karena sampai Mei 2024, aplikasi GOBIS Suroboyo masih tidak dapat diakses pada system *ios*, sehingga masyarakat yang menggunakan ponsel dengan merek *Apple* tersebut tidak dapat melacak keberadaan armada dan hanya bisa menunggu tanpa kepastian di halte pemberhentian. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Permata (2023).

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa faktor sumber daya organisasi telah dipraktekkan, namun masih belum optimal. Dinas Perhubungan Kota Surabaya dapat berupaya untuk meningkatkan dan menambah sumber daya manusia dan nonmanusia, dengan harapan adanya peningkatan layanan angkutan umum secara keseluruhan. Peningkatan tersebut tidak diragukan lagi akan meningkatkan pengalaman penumpang, meningkatkan tingkat kepuasan, dan pada akhirnya, mempromosikan penggunaan pilihan transportasi umum yang berkelanjutan.

4. Karakteristik dan Kemampuan Agen Pelaksana

Selama proses implementasi, sifat dan kemampuan dari pihak-pihak yang menjalankan tugas memainkan peran penting dalam memastikan pelaksanaan yang optimal. Dalam hal ini, hal ini berkaitan dengan Dinas Perhubungan Kota Surabaya, yang bertindak sebagai operator dan regulator dalam Implementasi Angkutan Pengumpan WiraWiri, sebuah inisiatif angkutan umum yang mendukung mobilitas masyarakat di Surabaya. Menurut temuan para peneliti, karakteristik dan kemampuan dari agen-agen ini telah diinisiasi namun belum mencapai potensi penuhnya. Secara khusus, kekurangan terlihat dalam hal alokasi anggaran dari Pemerintah Kota Surabaya. Kendala finansial ini tidak diragukan lagi dapat berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna sistem feeder WiraWiri.

Salah satu masalah yang muncul adalah ketidakmampuan untuk menetapkan rute khusus yang terisolasi dari pengguna kendaraan bermotor lainnya. Ketidakmampuan ini menyebabkan waktu tunggu yang tidak menentu. Keterbatasan keuangan membatasi kapasitas lembaga pelaksana untuk melakukan pemeliharaan, perbaikan, dan peningkatan untuk memastikan keamanan dan kelancaran sistem feeder WiraWiri. Hal ini selaras dengan pernyataan yang disampaikan oleh Nurul Fardina, yaitu:

“Kami tentu saja akan melakukan peningkatan, tapi balik semuanya ke anggaran. Sebenarnya kami (Dinas Perhubungan) punya banyak rencana, tapi ya balik lagi soal anggaran yang diberikan pemkot ke Dinas Perhubungan.” (Hasil wawancara 5 Desember 2023).

Menurut Ibu Nurul Fardina, anggaran yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya tidak dapat mencukupi semua rencana dimiliki oleh Dinas Perhubungan. Hal ini tentu saja menjadi tantangan terberat terhadap jalannya Implementasi Angkutan Feeder WiraWiri Sebagai Sarana Transportasi Publik Penunjang Mobilitas Masyarakat di Kota Surabaya, terutama pembangunan trayek khusus untuk transportasi umum yang steril dari kendaraan lainnya agar tidak terjebak kemacetan lalu lintas pada saat *rush hour*, seperti waktu berangkat atau pulang sekolah dan kerja. Nurul Fardina juga menambahkan:

“Kami rencananya memang akan membuat trayek khusus yang dapat dilalui oleh transportasi umum, seperti Suroboyo Bus atau Feeder WiraWiri, tetapi selain anggaran yang tidak memadai, jumlah armada yang kami miliki masih belum banyak dan masih belum menjangkau seluruh kawasan Surabaya. Kami takutnya nanti jalanan khusus tersebut akan dipakai oleh masyarakat umum, karena sepiunya mobilitas transportasi umum.” (Hasil wawancara 5 Desember 2023).

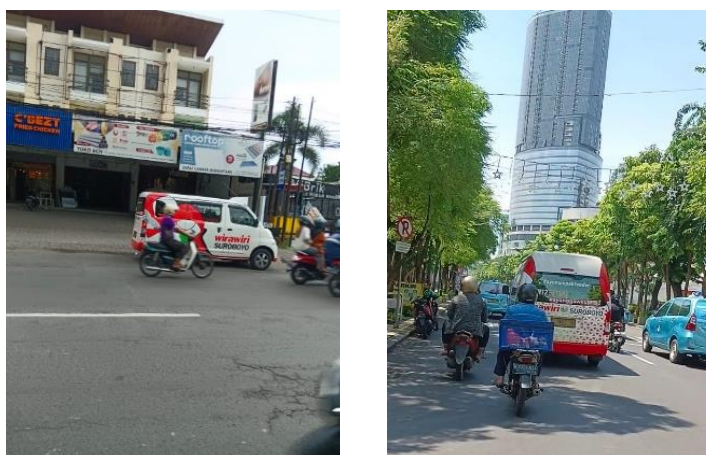
Dinamika jalan raya yang tidak menentu dan berubah-ubah menyesuaikan kondisi jalanan, membuat waktu tunggu *feeder* WiraWiri tidak dapat diprediksi secara akurat. Hal ini merupakan salah satu faktor permasalahan dari ketidakmampuan Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk menyediakan trayek khusus yang steril dari kendaraan lainnya. Zamroni selaku *helper feeder* WiraWiri mengemukakan:

“Waktu keberangkatan feeder sendiri sudah sesuai dengan SOP dan untuk waktu kedatangan pada setiap halte kami tidak dapat memastikan, karena semua itu tergantung pada kondisi jalanan,

apakah lancar atau macet. Tapi, kami dapat pastikan bahwa waktu tunggu tiap feeder berkisar 5-10 menit saja.” (Hasil wawancara 8 Desember 2023).

Menurut Zamroni, dinamika jalan sangat berpengaruh pada waktu tunggu penumpang untuk setiap *feeder*. Apabila kondisi jalanan sedang bagus dan tidak terjebak kemacetan lalu lintas, waktu tunggu dapat dipastikan sesuai dengan SOP, begitu pula sebaliknya. Apabila kondisi jalanan tidak bagus dan terjebak kemacetan, maka waktu tunggu akan sedikit lebih lama daripada semestinya.

Gambar 4. Feeder WiraWiri Berada di Jalan yang Sama dengan Kendaraan Lain Karena Tidak Memiliki Trayek Khusus



Sumber: Dokumentasi penulis, 2024.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa meskipun karakteristik dan kemampuan para agen pelaksana telah dimulai, mereka belum mencapai potensi penuh mereka. Dalam kondisi yang terbatas seperti ini, diperlukan upaya untuk mengatasi keterbatasan tersebut. Selain itu, Pemerintah Kota Surabaya harus mengkaji ulang alokasi dana kepada Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk mengoptimalkan implementasi Angkutan Pengumpan WiraWiri sebagai layanan transportasi umum pendukung mobilitas masyarakat di Surabaya. Dengan dana yang cukup, Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai agen pelaksana dapat melakukan pemeliharaan, perbaikan, dan peningkatan infrastruktur halte. Selain itu, mereka juga dapat membuat rute angkutan umum khusus untuk memastikan waktu tunggu yang akurat bagi pengguna *feeder* WiraWiri. Hal ini tentunya akan meningkatkan kepuasan dan menumbuhkan minat yang lebih besar di kalangan masyarakat Kota Surabaya dalam memanfaatkan layanan angkutan umum yang disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi Angkutan Pengumpan WiraWiri sebagai layanan transportasi publik pendukung mobilitas masyarakat di Kota Surabaya yang dianalisis melalui kacamata teori model implementasi oleh G. Shabbir Chema dan Dennis A.

Rondinelli belum berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa indikator yang belum tercapai secara maksimal. Indikator-indikator tersebut meliputi kondisi lingkungan, hubungan antar organisasi, sumber daya organisasi, serta karakteristik dan kapabilitas agen pelaksana.

Di antara indikator tersebut, hanya satu indikator yaitu hubungan antar organisasi yang telah dijalankan secara optimal. Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah mengelola aspek ini secara efektif sesuai dengan peraturan yang berlaku. Namun demikian, kondisi lingkungan, sumber daya organisasi, serta karakteristik dan kapabilitas agen pelaksana masih belum optimal.

Salah satu faktor yang berkontribusi terhadap kurang optimalnya implementasi ini adalah ketidakmampuan Pemerintah Kota Surabaya untuk mengalokasikan dukungan anggaran yang memadai kepada Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai agen pelaksana, sehingga menghambat kemampuannya untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi.

Ketidakmampuan Pemerintah Kota Surabaya untuk menyediakan anggaran ini mempengaruhi kemampuan Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk menyediakan halte yang nyaman dan memadai, sehingga menjamin kenyamanan penumpang selama menunggu. Selain itu, kurangnya jumlah armada yang beroperasi menghambat jangkauan Dishub untuk menjangkau seluruh wilayah Kota Surabaya. Selain itu, kurangnya rute angkutan umum khusus yang terisolasi dari kendaraan lain, berkontribusi pada penderitaan penumpang yang terjebak dalam kemacetan lalu lintas.

Referensi

- Adisasmita, R. (2011). *Manajemen Transportasi Darat: Mengatasi kemacetan Lalu Lintas di Kota Besar (Jakarta)*. Graha Ilmu.
- Aminah, S. (2007). Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan. In *Universitas Airlangga*. Universitas Airlangga.
- Arifiyananta, R. D. (2015). Strategi Dinas Perhubungan Kota Surabaya Untuk Mengurangi Kemacetan Jalan Raya Kota Surabaya. *Journal Portal Universitas Negeri Surabaya*, 3(6).
- Astalini, Kurniawan, D. A., & Sumaryanti. (2018). Sikap Siswa Terhadap Pelajaran Fisika di SMAN Kabupaten Batanghari. *Jurnal Ilmu Pendidikan Fisika*, 3(2).
- Dinas Perhubungan Kota Surabaya. (2024). *Dokumen Arsip*.
- Hamida, A. (2023). Implementasi Program WiraWiri Suroboyo di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Jurnal Portal Universitas Negeri Surabaya*, 11(4).
- Instagram @wirawirisuroboyo*. (2024).
- Kibthiah, M., Chamida, R. N., & Khotimah, K. (2023). Suroboyo Bus Sebagai Sistem Transportasi Berkelanjutan di Kota Surabaya. *Jurnal Transportasi*, 23(1).
- Kusuma, A. F. D. (2024). Analisis Kebijakan Suroboyo Bus Dalam Mengatasi Kemacetan Di Kota Surabaya Melalui Probelm Tree Analysis. *Jurnal Sosial Dan*

Humaniora, 1(4).

- Nurdiana, A. D., & Wahyudi, K. E. (2023). Efektivitas Suroboyo Bus dalam Mengatasi Kemacetan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(3).
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek Pasal 53 Ayat 1 "Pemerintah Pusat Dan/Atau Pemerintah Daerah Menjamin Ketersediaan Angkutan Massal Berbasis Jalan Untuk Memenuhi Kebutuhan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Di Kawasan Perkotaan (2019).
- Peraturan Walikota Surabaya No. 22 Tahun 2023 Tentang Tarif Dan Kontribusi Sampah Dalam Penggunaan Jasa Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Angkutan Umum Pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya.
- Permata, A. P. (2023). Implementasi Kebijakan Suroboyo Bus Sebagai Transportasi Publik . *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik Dan Bisnis*, 4(2).
- Savitri, A. A., & Tukiman. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Transportasi Baru "Suroboyo Bus" di Kota Surabaya. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(2).
- Subarsono. (2021). *Analisis Kebijakan Publik* (Dimaswids, Ed.). Pustaka Pelajar.
- Sulistyo, B. T. (2023, October 24). *Tidak Cepat Balik Modal, Pemkot Surabaya Berencana Batalkan Proyek MRT*.
- Zanin, I. (2023). *Beberapa Alasan "Feeder Wira-Wiri" Mulai Digandrungi Warga Surabaya*. Kompasiana.