



DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i6>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

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

Putri Abidah Fauziyyah^{1*}, Binti Azizatul Nafi'ah²

¹Universitas Pembangunan Nasional "Veteran", Jawa Timur, Indonesia,
20041010101@student.upnjatim.ac.id

²Universitas Pembangunan Nasional "Veteran", Jawa Timur, Indonesia,
binti.azizatul.adneg@upnjatim.ac.id

*Corresponding Author: 20041010101@student.upnjatim.ac.id

Abstract: *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 fairly 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, there are 2 components that have not been running optimally, namely reliability and the need or not for transportation modes.*

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

Abstrak: 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* terdapat 2 komponen

yang belum berjalan dengan optimal yaitu kehandalan dan perlu atau tidaknya moda transportasi.

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

PENDAHULUAN

Berdasarkan kepemilikan, transportasi terbagi menjadi 2 jenis yaitu transportasi umum dan transportasi pribadi. Namun untuk saat ini, dalam melakukan aktivitas sehari-hari, penggunaan transportasi pribadi jauh lebih dominan jika dibandingkan dengan transportasi umum. Budaya masyarakat yang gemar menggunakan transportasi pribadi dibandingkan dengan transportasi umum menjadi salah satu penyebab rendahnya minat masyarakat terhadap transportasi umum, karena kepraktisan dari penggunaan transportasi pribadi yang dapat menjangkau seluruh tempat yang tidak dapat dijangkau oleh transportasi umum serta akan mengantarkan pengendaranya langsung ke tempat tujuan atau *door to door* menjadikan moda transportasi ini lebih diminati oleh masyarakat, yang mana kepraktisan tersebut tidak dapat diberikan oleh transportasi umum lain yang tidak jarang setelah turun dari transportasi umum penumpang diharuskan untuk berjalan kaki atau berganti dengan moda transportasi lain untuk benar-benar sampai ke lokasi tujuan (Kurniawan & dkk, 2023).

Menurut (Nafi'ah, 2020) dalam penelitiannya yang berjudul "Kajian Ekonomi Politik Transportasi Massa: Studi Kasus Kebijakan Transportasi Massa di DKI Jakarta" dijelaskan bahwa terdapat beberapa fakta yang mempengaruhi minat masyarakat terhadap transportasi umum, yaitu dapat dilihat dari sisi kualitas dan kuantitas. Dari sisi kualitas yang pertama masih kurang nyamannya transportasi umum khususnya bus transjakarta, sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan transportasi pribadi. Kedua, kurangnya efisiensi waktu tempuh ke lokasi yang dituju dikarenakan adanya pelanggaran pengguna transportasi publik yang menggunakan jalur *busway*. Ketiga, sering terjadi kecopetan, gendam, pelecehan dan tindakan lain yang menyebabkan keamanan penumpang belum terjamin. Keempat, buruknya integrasi transportasi publik di Kota Jakarta. Jika dilihat dari sisi kuantitas yang pertama yaitu adanya ketimpangan yang ditunjukkan dari tidak seimbangannya jumlah antara kebutuhan transportasi umum dan penyediaan transportasi umum. Kedua, terbatasnya jumlah armada dan jangkauan rute yang membuat kurang minatnya masyarakat untuk menggunakan transportasi umum. Ketiga, ketersediaan jalan yang belum mendukung untuk dilakukan peningkatan jumlah armada.

Menurut (Widiwati & dkk, 2015) dalam jurnalnya yang berjudul "Kajian Ekonomi Transportasi umum di Kota Surabaya" menjelaskan bahwa transportasi umum di Kota Surabaya yang berupa transportasi angkutan umum dan bus kota pada tahun 2015 menunjukkan suatu hubungan yang tidak imbang antara demand dan supply. Dimana supply transportasi umum yang tersedia sangat terbatas sedangkan demand masyarakat sangat banyak. (Widiwati & dkk, 2015) juga menjelaskan bahwa kinerja unsur yang terdiri dari sarana, prasarana, pengguna, regulator, dan operator yang ada masih kurang baik, sehingga masih dibutuhkan pembenahan terhadap sektor administrasi publik yang ada di Kota Surabaya dengan harapan dapat meningkatkan kualitas transportasi umum dengan mempertimbangkan dan memperbaiki kinerja semua unsur transportasi umum yang ada di Kota Surabaya. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Nurul Fardina selaku staff UPTD PTU, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya menyediakan transportasi umum untuk memenuhi kebutuhan akan transportasi umum dan dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat, baik itu penyandang disabilitas, lansia, pelajar, maupun anak-anak dan mengupayakan agar transportasi umum yang ada berjalan dengan optimal.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang disabilitas, dimana hak aksesibilitas untuk penyandang disabilitas meliputi hak untuk memanfaatkan fasilitas publik dan mendapatkan akomodasi yang layak sebagai bentuk aksesibilitas bagi individu. Selain itu, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia telah menjelaskan bahwa sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM.98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas pada Pelayanan Jasa Transportasi umum Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus, penyelenggara jasa transportasi umum harus menyediakan sarana dan prasarana layanan yang aksesibel bagi pengguna jasa disabilitas. Peran pemerintah untuk melakukan penyediaan transportasi umum telah diatur oleh Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 138 Ayat (1) dan (2) yang berbunyi bahwa Pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan angkutan umum dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau. Perkembangan Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan transportasi umum terbilang cukup bervariasi, karena menawarkan beberapa pilihan moda transportasi umum seperti angkutan kota (angkot/bemo), taksi, angkutan trunk (Suroboyo bus dan Trans Semanggi Suroboyo), transportasi online, dan transportasi *Feeder Wira Wiri Suroboyo* yang baru saja diresmikan pada 02 Maret 2023 oleh Wali Kota Surabaya, yaitu bapak Eri Cahyadi.

Program *Feeder Wira Wiri Suroboyo* ini telah diatur melalui 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. Program *Feeder Wira Wiri Suroboyo* ini terintegrasi dengan Suroboyo Bus, dimana seluruh perencanaan transportasi milik Dinas Perhubungan Kota Surabaya ini dibentuk oleh Bidang Angkutan dan dikelola oleh UPTD Pengelolaan Transportasi umum. Menurut (Kurniawan & dkk, 2023) dalam penelitiannya yang berjudul Implementasi Program *Feeder Wira Wiri Suroboyo* di Dinas Perhubungan Kota Surabaya, pada tahap pengelolaan, Bidang Angkutan tidak melakukan pengawasan sehingga terdapat beberapa rencana yang telah dibuat namun tidak dijalankan oleh pengelola.

Demi kenyamanan penumpang *Feeder Wira Wiri Suroboyo*, pemerintah memberikan fasilitas yang mendukung tingkat kenyamanan penumpang *Feeder Wira Wiri Suroboyo* agar menarik minat untuk lebih memilih menggunakan transportasi umum dibanding dengan transportasi pribadi. Dalam instagram resmi @wirawirisuroboyo, 2023 telah dijelaskan fasilitas tersebut diantaranya yaitu AC, CCTV, Alat Pemadam Api Ringan (APAR), Kotak P3K, layanan informasi, penyediaan aksesibilitas untuk disabilitas, serta mesin pembayaran beserta helper untuk melakukan transaksi pembayaran. Selain itu, pada instagram resmi @wirawirisuroboyo juga dijelaskan mengenai ketentuan tarif, rute, beserta jam operasional dari *Feeder Wira Wiri Suroboyo* ini. Berikut rincian tarif, jam operasional, beserta beserta rute yang dilewati oleh *Feeder Wira Wiri Suroboyo*:

Tabel 1. 1 Ketentuan Tarif Layanan *Feeder Wira Wiri Suroboyo*

Tarif Harga	Kalangan
Rp5.000,00	Umum
Rp2.500,00	Pelajar atau mahasiswa, dengan syarat sebagai berikut: 1) Wajib mengenakan seragam sekolah atau menunjukkan kartu pelajar atau kartu mahasiswa; 2) Kartu pelajar tidak dapat diganti dengan menunjukkan surat keterangan sekolah ataupun NISN; 3) Untuk mahasiswa, seragam yang dimaksud yaitu jas almamater dan bukan jaket atau atribut lainnya; 4) Baik untuk pelajar ataupun mahasiswa yang tidak mengenakan seragam atau tidak menunjukkan kartu pelajar/ kartu mahasiswa.

	tidak mengenakan seragam atau tidak menunjukkan kartu pelajar/kartu mahasiswa, maka akan dikenakan tarif umum.
Gratis	Veteran, lansia, dan anak yang berusia di bawah 5 tahun
*Untuk metode pembayaran dapat dilakukan dengan QRIS dan juga kartu uang elektronik	

Sumber: Instagram resmi @wirawirusuroboyo 2023

Feeder Wira Wiri Suroboyo beroperasi mulai pada pukul 05.30 – 21.30 WIB, dengan jarak waktu angkut antar angkutan *Feeder* di kota Surabaya kurang lebih 10 – 15 menit. Rute yang dilewati oleh *Feeder* Wira Wiri Suroboyo dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. 2 Rute *Feeder* Wira Wiri Suroboyo Beserta Kode dan Jumlah Unit Masing-masing Rute 2024

Kode Wira Wiri Suroboyo	Rute	Jumlah Unit
FD01	Terminal Benowo – Tunjungan	14
FD02	Park and Ride (PNR) Mayjend Sungkono – Balai Kota	5
FD03	Terminal Intermoda Joyoboyo (TIJ) – Gunung Anyar	10
FD05	Mayjend Sungkono - Puspa Raya	6
FD06	Terminal Intermoda Joyoboyo (TIJ) – Lakarsantri	11
FD07	Terminal Bratang – Stasiun Pasar Turi	6
FD08	Terminal Osowilangun - UNESA	4
	Total	56

Sumber: Staff UPTD PTU 2024

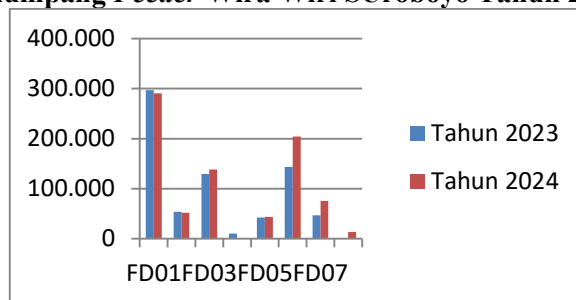
Menurut (Kurniawan & dkk, 2023) dalam penelitiannya yang berjudul "Implementasi Program *Feeder* Wira Wiri Suroboyo Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya" menjelaskan mengenai kekurangan dan kelebihan pada implementasi *Feeder* Wira Wiri Suroboyo. Kelebihan dari program *Feeder* Wira Wiri Suroboyo memiliki standar pelaksanaan yang jelas dan sesuai yang dibuktikan dengan mengikuti kebijakan yang berlaku seperti wajib berhenti di halte yang dilewati, berangkat sesuai dengan time table, batas kecepatan maksimal 55 km/jam, transaksi pembayaran wajib dilakukan secara cashless atau non tunai, serta menyediakan layanan *call center* dan media sosial. Penambahan dua rute baru pada *Feeder* Wira Wiri Suroboyo juga dilakukan agar pelaksanaan program ini berjalan dengan optimal. Ketegasan dalam pelaksanaan program ini juga dapat dilihat dari sanksi yang diberikan kepada kru yang telah melakukan pelanggaran guna untuk menjaga kedisiplinan para kru *Feeder* Wira Wiri Suroboyo, yaitu dengan tidak diberi jadwal kerja dan apabila melakukan pelanggaran berat maka kru tersebut tidak akan dimasukkan kedalam jadwal kerja selama satu hingga dua minggu. Keunggulan lainnya yaitu, dalam tarif yang ditawarkan kepada penumpang masih terjangkau dan dapat menjangkau semua kalangan ekonomi masyarakat.

(Kurniawan & dkk, 2023) juga menjelaskan mengenai kekurangan dalam pelaksanaan program *Feeder* Wira Wiri Suroboyo, dimana sumber daya yang ada masih kurang, dikarenakan ketersediaan Sumber Daya Manusia untuk melaksanakan program belum sesuai karena tidak adanya staff khusus di UPTD Pengelolaan Transportasi umum yang mengelola Program Wira Wiri Suroboyo. Sumber Daya Peralatan yang tergolong Program Wira Wiri Suroboyo juga tergolong kurang, ketersediaan kendaraan dan pemberhentian yang masih sedikit menyebabkan rute yang dapat dijangkau terpantau masih sedikit karena Sumber Daya Anggaran yang tersedia masih terbatas. Komunikasi pemerintah dalam penyampaian

program *Feeder Wira Wiri Suroboyo* kepada masyarakat juga masih kurang karena hanya melalui media sosial dan tidak dilakukannya sosialisasi secara langsung dengan masyarakat yang menyebabkan keterjangkauan informasi mengenai program ini. Selain itu, kurangnya dukungan dari lingkungan sosial masyarakat untuk turut serta dalam partisipasi pada program ini yang dibuktikan dengan ketidakpedulian yang dilakukan oleh masyarakat untuk menggunakan transportasi umum.

Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari Ibu Nurul Fardina selaku salah satu staff di UPTD PTU, total penumpang mobil *Feeder Wira Wiri Suroboyo* pertahunnya yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.3 Total Penumpang *Feeder Wira Wiri Suroboyo* Tahun 2023 dan Tahun 2024



Sumber: Dokumentasi Admin di UPTD PTU Kota Surabaya, 2024

Tabel 1.4 Kualifikasi Jumlah Masing-Masing *Feeder Wira Wiri Suroboyo* Tahun 2023 dan Tahun 2024

Feeder	Tahun	
	2023	2024
FD01	296.623	290.563
FD02	54.011	52.066
FD03	129.323	138.426
FD04	10.322	-
FD05	42.650	43.751
FD06	143.458	204.167
FD07	46.934	75.409
FD08	-	13.338
Total	723.321	817.720

Sumber: Dokumentasi Admin di UPTD PTU Kota Surabaya, 2024

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis melakukan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan *Feeder Wira Wiri Suroboyo* sudah berjalan dengan optimal atau tidak. Selain itu, penulis memilih kota Surabaya untuk dijadikan sebagai lokasi penelitian dikarenakan Kota Surabaya merupakan kota terpadat dan penyumbang kendaraan bermotor terbanyak di Provinsi Jawa Timur, sehingga diperlukan infrastruktur berupa transportasi umum yang nyaman dan aman untuk digunakan oleh masyarakat Surabaya sebagai alat transportasi dalam melakukan kegiatan sehari-hari, sehingga dapat meminimalisir kemacetan yang ada di Kota Surabaya. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu "Bagaimana strategi optimalisasi layanan *Feeder Wira Wiri Suroboyo* oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya?"

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana metode ini berfokus pada sebuah pengamatan yang mendalam. Alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu untuk Alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu untuk mengetahui apakah layanan *Feeder Wira Wiri Suroboyo* ini sudah berjalan dengan optimal dengan mengetahui kebenaran data sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan. Lokasi yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu di UPTD PTU, Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Fokus dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan mendeskripsikan upaya optimalisasi layanan *Feeder Wira Wiri Suroboyo* oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya, dengan menggunakan *purposive sampling* untuk menentukan kriteria informan penelitian, dimana data dari penelitian ini didapatkan dari data primer dan data sekunder. Jika dilihat dari sumber datanya, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Untuk data – data yang telah dikumpulkan oleh peneliti, perlu dilakukannya pengecekan data guna untuk menghindari kesalahan atau kekeliruan terhadap data – data yang telah didapatkan. Data – data yang telah terkumpul merupakan informasi awal yang sangat berharga dalam sebuah penelitian, karena dari data tersebutlah maka dapat dilakukan analisis yang selanjutnya akan dipakai sebagai bahan masukan untuk melakukan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan Teknik Triangulasi Metode, dimana data atau informasi yang didapatkan oleh peneliti dari hasil wawancara dibandingkan dengan kondisi sebenarnya saat peneliti melakukan observasi secara langsung di lapangan, dengan bersikap netral tidak memihak pada salah satu sudut pandang informan agar kebenaran data yang diperoleh menjadi kebenaran yang valid. Dan yang terakhir teknik untuk menganalisis data dalam penelitian ini yaitu dengan cara kondensasi data, menyajikan data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pertimbangan dalam Memilih Transportasi

1. Tarif

Tarif yang ditawarkan oleh jasa transportasi *Feeder Wira Wiri Suroboyo* telah diatur dalam Peraturan Walikota Kota Surabaya Nomor 56 Tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Bus Surabaya pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya, dan telah diperbarui menjadi 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 yang mana pada Pasal telah dijelaskan bahwa tarif yang ditawarkan dibedakan menjadi dua yaitu tarif umum dan tarif khusus untuk pelajar dan mahasiswa. Tarif umum sebesar Rp5.000,- dan tarif khusus sebesar Rp2.500,-, sedangkan untuk lansia, veteran, balita, dan penyandang disabilitas tidak dipungut tarif sepersenpun. Peraturan Walikota Kota Surabaya Nomor 56 Tahun 2021 Pasal 6 juga menjelaskan bahwa pembayaran dapat dilakukan dengan cara non-tunai yang dilakukan dengan menggunakan QRIS atau uang elektronik. Apabila penumpang hanya memiliki *cash* maka penumpang diperolehkan untuk meminta tolong kepada penumpang lain untuk melakukan pembayaran dengan melakukan *barter* antara *cash* dengan *e-money* milik penumpang lain, jika tidak maka akan diturunkan di pemberhentian bis atau halte berikutnya.

Tarif *Feeder Wira Wiri* disesuaikan dengan faktor keterjangkauan agar tarif yang ditawarkan oleh transportasi umum tersebut dapat dijangkau oleh semua kalangan, baik para pekerja umum, mahasiswa atau pelajar, lansia, balita, bahkan veteran. Selain itu tarif gratis yang diberikan untuk para lansia, veteran, balita, dan penyandang disabilitas

memudahkan bagi mereka karena tidak perlu membayar dengan cara *casless* maupun uang tunai.

2. Kehandalan

Kehandalan ini dapat dilihat dari kemampuan Bidang Angkutan dan UPTD PTU dalam mengatasi masalah, keluhan, atau kendala yang diadukan oleh petugas atau penumpang *Feeder Wira Wiri Suroboyo*, sehingga petugas dan penumpang mendapatkan layanan *Feeder Wira Wiri Suroboyo* yang aman dan nyaman. 1) Upaya penggabungan rute *Feeder* FD04 dengan FD03 pada tahun 2023 yang dilakukan oleh UPTD PTU dalam mengatasi masalah ketidakefektifan rute *Feeder* FD04 yang menyebabkan rute pada kode *Feeder* tersebut paling sedikit di setiap bulannya. Saat dilakukan *survey* ditemukan hasil bahwa jangkauan rute FD04 terlalu sempit yang menyebabkan masyarakat malas naik karena harus oper beberapa armada untuk sampai ke tempat tujuan, sehingga dilakukan penggabungan rute FD03 dengan FD04 dengan memperluas jangkauan rute yang berpotensi memiliki banyak peminat; 2) Selain adanya penggabungan unit, Pada tahun 2024 DISHUB Kota Surabaya Bidang Angkutan juga melakukan pergantian armada, yaitu rute Terminal Osowilangun (TOW) – UNESA yang awalnya menggunakan armada dari Suroboyo Bus, digantikan oleh armada dari *Feeder Wira Wiri Suroboyo* agar tidak memperparah kemacetan dijalur yang dilewati oleh Suroboyo Bus; 3) Pada tahun 2024 upaya yang dilakukan oleh UPTD PTU dalam menangani petugas *Feeder Wira Wiri Suroboyo* yang kurang disiplin dalam bekerja dengan melanggar SOP yang telah dibuat, yaitu UPTD PTU perlu beberapa waktu untuk mendidik kedisiplinan para petugas *Feeder Wira Wiri Suroboyo* agar tidak bekerja dengan seenaknya sendiri; 4) Upaya yang dilakukan oleh UPTD PTU dalam menangani petugas yang melanggar kasus berat. Pada tahun 2023, terjadi pelecehan yang dilakukan oleh petugas terhadap penumpang *Feeder Wira Wiri Suroboyo* dengan kode FD01. Tindakan tegas yang diambil oleh UPTD PTU yaitu petugas yang bekerja diberhentikan dari pekerjaannya atau dipecat dan juga diblacklist sehingga tidak dapat mendaftar pekerjaan di instansi manapun milik Pemerintah Kota Surabaya.

Adapun keluhan-keluhan lain yang disampaikan oleh penumpang dan petugas *Feeder Wira Wiri Suroboyo*, namun ada informasi lebih lanjut dari Bidang Angkutan ataupun UPTD PTU mengenai keluhan tersebut. 1) Keluhan helper *Feeder Wira Wiri Suroboyo* terkait perubahan jadwal libur, yang awalnya 6 hari kerja 2 hari libur berubah jadi 4 hari kerja dan 1 hari libur; 2) Keluhan petugas *Feeder Wira Wiri Suroboyo* yang disampaikan kepada pengawas *Feeder* terkait penumpang lansia seperti pemulung, pengemis, dan lansia yang tidak dapat menjaga kebersihan serta bau badan yang membuat petugas dan penumpang lain kurang nyaman hingga merasa terganggu. Untuk menangani hal tersebut, pihak UPTD PTU akan memeberlakukan kartu member untuk para lansia; 3) Keluhan yang disampaikan oleh seorang disabilitas yang sedang menunggu di halte namun tidak diangkut oleh *Feeder Wira Wiri Suroboyo*, padahal disabilitas tersebut sedang melakukan social experiment. Keluhan terhadap kendala-kendala yang terjadi saat Implementasi *Feeder Wira Wiri Suroboyo* ini dapat diketahui hanya saat ada penumpang yang mengadu ke UPTD PTU baik lewat media sosial maupun *call center*.

3. Perlu atau tidaknya moda tambahan

Perlu atau tidaknya moda tambahan *Feeder Wira Wiri Suroboyo* ini merupakan bagian dari perancangan awal yang diatur oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya di Bidang Angkutan. Sebagai pengelola, UPTD PTU hanya menerima unit *Feeder Wira Wiri Suroboyo* untuk dikelola dan dioperasikan. Namun untuk perancangan yang ada, seperti penentuan tarif, perlu adanya moda tambahan atau tidak, dan perekrutan petugas *Feeder*

Wira Wiri Suroboyo ini merupakan bagian awal dari perancangan yang diatur oleh DISHUB Kota Surabaya di Bidang Angkutan. Menurut Bapak Budi Setiawan selaku staff dari DISHUB Kota Surabaya di Bidang Angkutan, menjelaskan bahwa adanya moda tambahan *Feeder Wira Wiri Suroboyo* ini memang diperlukan agar program Pemerintah Kota Surabaya ini berjalan dengan optimal. Namun untuk saat ini, rute yang dilayani *Feeder Wira Wiri Suroboyo* belum merata ke seluruh daerah di Kota Surabaya. Dimana tambahan moda transportasi *Feeder Wira Wiri Suroboyo* dan peluncuran rute baru untuk transportasi umum tersebut akan dilakukan secara bertahap dari tahun ke tahun hingga dirasa merata ke seluruh daerah di Kota Surabaya. Peluncuran secara bertahap ini dikarenakan adanya batasan anggaran yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk transportasi umum *Feeder Wira Wiri Suroboyo*. Namun, untuk tahun ini pihak DISHUB Kota Surabaya di Bidang Angkutan telah merencanakan untuk melakukan peluncuran rute baru dan tambahan moda transportasi *Feeder Wira Wiri Suroboyo* sebagai bentuk optimalisasi layanan *Feeder Wira Wiri Suroboyo*.

4. Kerugian, kerusakan, dan proses complain

Kerugian yang disebabkan karena kerusakan unit *Feeder Wira Wiri Suroboyo* dapat diketahui melalui pengecekan rutin dengan melakukan service ringan yang dilakukan oleh mekanik UPTD PTU atau melalui *complain*-an yang disampaikan oleh petugas maupun penumpang *Feeder Wira Wiri Suroboyo* melalui *Call center* atau via sosial media. Service ringan secara rutin ini dilakukan untuk mencegah kerusakan berat yang terjadi pada unit *Feeder Wira Wiri Suroboyo*. Apabila kerusakan dirasa ringan maka cukup mekanik yang melakukan perbaikan, namun apabila kerusakan dirasa berat, dalam arti apabila kerusakan dirasa hanya pihak vendor yang dapat melakukan perbaikan atas kerusakan yang ada atau hanya pihak vendor yang memiliki sparepart khusus untuk mengatasi kerusakan pada unit, maka pihak pengelola akan menyerahkan unit pada vendor produsen mobil untuk melakukan perbaikan. Namun segala bentuk kerusakan yang diakibatkan karena kelalaian dari petugas, maka petugas *Feeder Wira Wiri Suroboyo* lah yang bertanggungjawab, salah satu contoh kerusakan yang disebabkan oleh petugas *Feeder Wira Wiri Suroboyo* yaitu terjadinya kerusakan karena kecelakaan.

Untuk proses *complain*, UPTD PTU akan meng cross check terlebih dahulu terkait kebenaran dari *complain* yang ada, apabila dirasa benar maka UPTD PTU akan mengambil tindakan dengan melalui beberapa tahap, yaitu tahap penerimaan keluhan, menganalisis keluhan, tindak lanjut keluhan, pemberian solusi, dan yang terakhir evaluasi dan perbaikan. Penerimaan keluhan penumpang *Feeder Wira Wiri Suroboyo* diterima melalui *call center* atau DM Instagram resmi *Feeder Wira Wiri Suroboyo*, kemudian keluhan tersebut akan dianalisis dengan cara mengcross check kesesuaian data keluhan dengan kondisi yang sebenarnya. Apabila keluhan sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan, maka keluhan tersebut akan ditindak lanjuti dan pihak UPTD PTU memberikan solusi agar masalah yang dikeluhkan tidak terulang lagi melalui evaluasi.

Terkait kerugian, Pemerintah Kota Surabaya sudah dipastikan rugi atau tidak mendapatkan keuntungan dari hasil yang diperoleh oleh transportasi umum di Kota Surabaya. Hal tersebut dikarenakan Pemerintah Kota Surabaya ingin memenuhi tugasnya dalam kesejahteraan masyarakat bidang infrastuktur dan transportasi umum dengan memberikan fasilitas dan layanan yang optimal pada transportasi umum di Kota Surabaya, salah satunya yaitu *Feeder Wira Wiri Suroboyo*.

5. Kondisi internal perusahaan angkut

Dalam optimalisasi layanan *Feeder Wira Wiri Suroboyo* dan transportasi umum milik Pemerintah Kota Surabaya lainnya terdapat bentuk kerjasama antara DISHUB Kota

Surabaya Bidang Angkutan dan pihak pengelola transportasi umum, yaitu UPTD PTU. Selain itu, dapat diketahui juga bahwa DISHUB Kota Surabaya di Bidang Angkutan bertugas sebagai perancang program semua transportasi umum milik Pemerintah Kota Surabaya. Sedangkan pihak UPTD PTU merupakan pihak yang mengelola dan bertanggungjawab atas jalannya program transportasi umum milik Pemerintah Kota Surabaya.

Petugas UPTD PTU berjumlah 566 orang, yang mana mereka masuk dalam kategori kelompok jabatan fungsional, yang terdiri dari seorang kepala UPTD, staff UPTD sebanyak 22 orang, petugas SIUTS sebanyak 12 orang, *CC Room* sebanyak 2 orang, *Driver Suroboyo Bus* sebanyak 68 orang, *Driver Bus Sekolah* sebanyak 12 orang, *Helper Suroboyo Bus* sebanyak 69 orang, *Pemeliharaan Suroboyo Bus* sebanyak 18 orang, *Petugas penukaran botol* sebanyak 8 orang, *Helper Feeder Wira Wiri Suroboyo* sebanyak 152 orang, *Driver Feeder Wira Wiri Suroboyo* sebanyak 154 orang, *Pengawas Feeder Wira Wiri Suroboyo* sebanyak 18 orang, *Pemelihara Feeder Wira Wiri Suroboyo* sebanyak 12 orang, *Mekanik Feeder Wira Wiri Suroboyo* sebanyak 6 orang, *Pemelihara Gedung* sebanyak 3 orang, dan *Pengawas Suroboyo Bus* sebanyak 9 orang.

Dalam perekrutan petugas *Feeder Wira Wiri Suroboyo* dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya Bidang Angkutan, dimana petugas *Feeder* tersebut direkrut dari para supir dan pemilik angkot. Petugas *Feeder Wira Wiri Suroboyo* yaitu berjumlah 306 orang, yang masing-masing unitnya dipegang oleh 6 petugas yaitu 3 *driver* dan 3 *helper*. Setiap harinya, petugas *Feeder Wira Wiri Suroboyo* dibagi menjadi 2 *shift*, yaitu *shift* pagi yang dimulai dari pukul 05.30 hingga 13.00 dan *shift* siang yang dimulai dari pukul 13.00 hingga pukul 22.00. *Driver Feeder Wira Wiri Suroboyo* memiliki jatah libur sebanyak 2 hari dengan 6 hari kerja, sedangkan untuk *helper Feeder Wira Wiri Suroboyo* memiliki jatah libur sebanyak 1 hari dengan 4 hari kerja. *Benefit* yang mereka dapatkan selama menjadi petugas *Feeder Wira Wiri Suroboyo* yaitu mendapatkan jaminan kesehatan dan ketenagakerjaan. Apabila terdapat petugas *Feeder Wira Wiri Suroboyo* yang ingin *resign* dari pekerjaannya, maka keluarga yang masih satu KK dapat menggantikannya, kecuali apabila petugas *Feeder Wira Wiri Suroboyo* itu dikeluarkan dari pekerjaannya secara tidak terhormat, maka petugas tersebut tidak dapat merekomendasikan keluarganya untuk menggantikan pekerjaannya, bahkan petugas tersebut tidak dapat melamar pekerjaan di instansi manapun milik Pemerintah Kota Surabaya.

Untuk SDM Petugas *Feeder Wira Wiri Suroboyo* dirasa kurang disiplin dalam bekerja karena masih banyak yang bebal dan seenaknya sendiri dalam bekerja. Oleh karena itu, untuk memperbaiki sikap petugas *Feeder Wira Wiri Suroboyo* yang dirasa kurang disiplin akan dilakukan evaluasi dan memberikan sanksi yang sesuai kepada petugas yang kurang disiplin dan telah melakukan pelanggaran. Dalam bidang pendidikan, pendidikan para petugas *Feeder Wira Wiri Suroboyo* tidak terlalu tinggi, bahkan ada beberapa petugas *Feeder* yang tidak memiliki ijazah. Untuk pelanggaran- pelanggaran yang telah dilakukan oleh petugas *Feeder Wira Wiri* dapat diketahui melalui aduan yang disampaikan oleh penumpang. Untuk *controlling* unit dan petugas yang sedang bertugas dilakukan oleh pegawai UPTD PTU bagian SIUTS yang terletak di Joyo Boyo. Apabila ditemukan pelanggaran yang dilakukan oleh petugas *Feeder Wira Wiri Suroboyo* pada saat sedang bertugas, maka petugas SIUTS akan menghubungi pengawas lapangan, sehingga pengawas lapangan yang akan menegur petugas secara langsung.

Dalam sosialisasi promosi *Feeder Wira Wiri* dirasa kurang, karena hanya mengandalkan *platform* media sosial. Untuk sosialisasi secara langsung dengan masyarakat hanya dilakukan beberapa kali di awal peluncurannya di beberapa kelurahan dan di expo yang diadakan oleh Pemerintah Kota Surabaya.

B. Keputusan Distribusi Oleh Transportasi

1. Produk

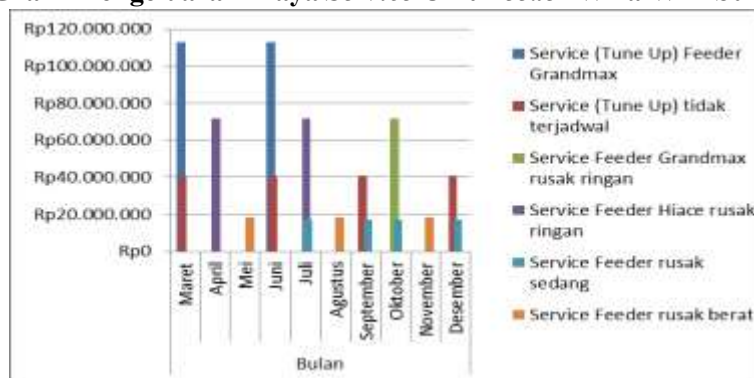
Transportasi umum *Feeder Wira Wiri Suroboyo* menggunakan produk dari HiAce dan Grandmax. HiAce merupakan transportasi berjenis mini bus yang memiliki kapasitas angkut hingga mencapai 14 orang, sedangkan Grandmax merupakan jenis kendaraan mini bus dengan kapasitas angkut mencapai 10 orang. Alasan mengapa semua unit *Feeder Wira Wiri Suroboyo* tidak menggunakan unit dari HiAce karena stok produk HiAce yang tersedia di dealer sangat terbatas, tidak sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Oleh karena itu, Dinas Perhubungan Kota Surabaya menutupi kekurangan unit menggunakan Grandmax, karena stok unit terbanyak yang dimiliki oleh dealer yaitu produk Grandmax.

Untuk fasilitas yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya agar para penumpang *Feeder Wira Wiri Suroboyo* merasa aman, nyaman, tertib dan teratur yaitu: 1) Tersedianya CCTV agar penumpang merasa aman. Apabila para penumpang mendapatkan tindak kejahatan, kekerasan, bahkan pelecehan di dalam *Feeder Wira Wiri Suroboyo*, maka terdapat CCTV sebagai bukti dan menjadi titik terang untuk detail kejadian; 2) Disediaknya APAR dalam *Feeder Wira Wiri Suroboyo* untuk mencegah dan memadamkan api apabila terjadi kebakaran kecil; 3) Disediaknya Kotak P3K untuk memberikan perawatan darurat saat ada penumpang atau petugas *Feeder Wira Wiri Suroboyo* mengalami cedera atau kondisi medis tertentu; 4) Terdapat alat pemecah kaca darurat yang dapat digunakan oleh para penumpang dan petugas *Feeder Wira Wiri Suroboyo* saat mereka tidak dapat keluar dari dalam mobil saat dalam kondisi genting; 5) Terdapat layanan informasi untuk mengetahui informasi terbaru seputar *Feeder Wira Wiri Suroboyo* beserta nomor yang harus dihubungi saat para penumpang memiliki keluhan; 6) Disediakan mesin pembayaran beserta mesin untuk mencetak struk atau tiket agar para penumpang tahu kapan jam terakhir penggunaan integrasi tiket; 7) Disediakan helper untuk membantu penumpang dalam melakukan proses pembayaran dan juga membantu penumpang yang ingin turun.

2. Harga

Harga dalam jasa transportasi melingkupi berbagai macam biaya yang dikeluarkan oleh penyedia jasa untuk kebutuhan transportasinya, seperti bahan bakar minyak, service, pembelian unit transportasi, dan lain sebagainya, yang menyebabkan penyedia jasa harus bertanggung jawab untuk menutupi biaya yang dikeluarkan dan dapat menghasilkan keuntungan. Terkait service *Feeder Wira Wiri Suroboyo* dilakukan pihak UPTD PTU, yang mana service unit dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu service (Tune up), service ringan, service sedang, dan service berat. Oleh Ibu Nurul Fardina selaku staff UPTD PTU Park and Ride memberikan rincian biaya yang dikeluarkan untuk harga service bulanan *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* sebagai berikut:

Tabel 1.5 Grafik Pengeluaran Biaya Service Unit Feeder Wira Wiri Suroboyo 2023



Sumber: Staff UPTD PTU

Tabel 1.6 Kualifikasi Harga Service Berdasarkan Jenis Servicenya

Jenis Service	Harga
Service (<i>Tune Up</i>) Feeder Grandmax	Rp112.795.628
Service (<i>Tune Up</i>) tidak terjadwal	Rp40.627.411
Service Feeder Grandmax rusak ringan	Rp71.663.724
Service Feeder Hiace rusak ringan	Rp71.663.724
Service Feeder rusak sedang	Rp17.081.328
Service Feeder rusak berat	Rp18.447.838

Sumber: Staff UPTD PTU

Biaya yang dibutuhkan untuk bahan bakar minyak (BBM) *Feeder* Wira Wiri Suroboyo per unit di setiap bulannya adalah:

Tabel 1. 7 Biaya Bahan Bakar Minyak Perjenis Feeder Wira Wiri Suroboyo

Jenis BBM	Harga	Kebutuhan	Jumlah Unit	Total Perhari	Total Perbulan
PERTALITE	Rp10.000	40 Liter	38 Gradmamax	Rp400.000	Rp456.000.000
DEXLITE	Rp14.550	50 Liter	18 HiAce	Rp727.500	Rp392.850.000
Jumlah Kumulatif					Rp848.850.000

Sumber: Dokumentasi Penulis

Untuk unit *Feeder* Wira Wiri Suroboyo saat ini berjumlah 56 unit dimana 18 unit mobil HiAce dan 38 unit mobil Grandmax. Berikut perkiraan harga masing-masing unit berdasarkan harga unit baru berdasarkan web resmi produsennya:

Tabel 1. 8 Harga Unit Baru Feeder Berdasarkan Web Resmi Produsen 2024

Jenis Mobil	Harga	Jumlah Unit	Total
Daihatsu Granmax	Rp205.250.000	38	Rp7.799.500.000
Toyota HiAce	Rp564.800.000	18	Rp10.166.400.000
Jumlah Kumulatif		56	Rp17.965.900.000

Sumber: Dokumentasi Penulis

Unit yang telah dibeli yang masih sesuai dengan standar pabrik kemudian dimasukkan oleh DISHUB Kota Surabaya Bidang Angkutan ke karoseri untuk dilakukan modifikasi standar transportasi umum. Untuk penambahan fasilitas dalam unit, pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya Bidang Angkutan menyerahkan kepada

karoserinya. Unit awal yang masih sesuai dengan standar pabrik akan dimasukkan oleh DISHUB Kota Surabaya Bidang Angkutan ke karoseri untuk dilakukan modifikasi standar transportasi umum dengan menambah beberapa fasilitas yang menunjang kenyamanan dan keamanan *Feeder Wira Wiri Suroboyo* seperti AC, CCTV, Alat Pemadam Api Ringan (APAR), Kotak P3K, layanan informasi, dan mesin pembayaran.

3. Pasar yang Dituju

Target pasar layanan *Feeder Wira Wiri Suroboyo* ini yaitu seluruh warga Kota Surabaya, mulai dari balita, pelajar, mahasiswa, karyawan, penyandang disabilitas, lansia, veteran, dan juga seluruh masyarakat yang bukan merupakan warga Kota Surabaya. Layanan *Feeder Wira Wiri Suroboyo* ini diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan seluruh masyarakat di Kota Surabaya dalam bidang transportasi umum. Oleh karena itu, tarif, kenyamanan, dan keamanan *Feeder Wira Wiri Suroboyo* begitu diperhatikan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya agar menarik minat seluruh warga Kota Surabaya untuk mencoba dan menjadi pelanggan tetap transportasi umum di Kota Surabaya, salah satunya yaitu *Feeder Wira Wiri Suroboyo*.

4. Pembelian

Pembelian unit *Feeder Wira Wiri Suroboyo* dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan mempertimbangkan jumlah kapasitas penumpang. Pembelian komponen produk dan fasilitas *Feeder Wira Wiri* seperti CCTV, APAR, AC, layar monitor, Alat pemecah kaca darurat, P3K, alat pembayaran (tapping), serta kursi penumpang yang dimodifikasi sesuai dengan standar transportasi umum, sudah diatur oleh pihak karoseri pada saat unit baru diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya Bidang Angkutan untuk melakukan modifikasi dari yang standar pabrik ke standar transportasi umum. Pembelian lain yang diadakan setelah unit keluar dari karoseri yaitu alat handheld yang dipegang oleh helper *Feeder Wira Wiri Suroboyo* untuk mencetak struk atau tiket bukti pembayaran naik *Feeder Wira Wiri Suroboyo*, karena alat tersebut disediakan oleh pihak UPTD PTU Kota Surabaya. Untuk pembayaran menggunakan QRIS, pihak UPTD PTU bekerja sama dengan Bank JATIM dan BCA. Selain itu, pembelian sparepart apabila terjadi kerusakan pada sparepart unit sehingga diharuskan untuk melakukan penggantian. Kemudian untuk pembelian bahan bakar minyak *Feeder Wira Wiri Suroboyo* dibedakan berdasarkan jenis unitnya. Untuk *Feeder Wira Wiri Suroboyo* yang menggunakan unit HiAce menggunakan bahan bakar Dexlite sebanyak 50 liter perharinya, dan untuk *Feeder Wira Wiri Suroboyo* yang menggunakan unit Grandmax menggunakan bahan bakar Peralite sebanyak 40 liter perharinya.

Dengan demikian, pembelian produk baik bahan bakar minyak maupun onderdil unit dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya Bidang Angkutan dan UPTD PTU. Pembelian yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya meliputi pembelian unit, yang kemudian unit tersebut diberikan kepada pihak karoseri untuk dilakukan modifikasi sesuai dengan standar transportasi umum. Sedangkan pembelian yang dilakukan oleh UPTD PTU meliputi alat handheld, bahan bakar minyak, serta pembelian sparepart unit apabila terjadi kerusakan dan harus dilakukan penggantian.

5. Fasilitas Lokasi

Fasilitas lokasi yang disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya merupakan salah satu upaya dalam optimalisasi layanan transportasi umum di Kota Surabaya. Dengan adanya tempat pemberhentian khusus untuk transportasi umum, maka akan mengurangi kemacetan yang diakibatkan dari penurunan dan pengangkutan penumpang di tempat yang

bukan tempat pemberhentian transportasi umum. Fasilitas lokasi yang disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk pemberhentian transportasi umum yaitu:

- 1) Tempat pemberhentian bus atau rambu bus stop. Rambu tersebut tidak hanya untuk pemberhentian Suroboyo Bus atau Trans Semanggi Suroboyo, namun juga merupakan tempat pemberhentian untuk *Feeder Wira Wiri Suroboyo*;
- 2) Halte dengan fasilitas bangunan, rambu petunjuk, papan informasi mengenai rute transportasi umum, lampu penerangan, serta tempat duduk.
- 3) Koridor untuk penumpang yang ingin melakukan pengoperan unit *Feeder Wira Wiri Suroboyo* satu ke unit *Feeder Wira Wiri Suroboyo* lainnya bahkan ke armada transportasi umum lainnya. Koridor ini terletak di Terminal Osowilangun, Terminal Bratang, Terminal Joyo Boyo, Terminal Lakarsantri, Terminal Benowo, Park and Ride, Puspa Raya, dan Pasar Gunung Anyar.

KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian pada bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa program *Feeder Wira Wiri Suroboyo* ini sudah berjalan dengan cukup optimal. Hal ini dibuktikan dari sebanyak 10 komponen layanan *Feeder Wira Wiri Suroboyo*, 8 komponen termasuk dalam kategori sudah optimal, dan 2 komponen lainnya belum cukup optimal. Komponen-komponen yang masuk dalam kategori optimal yaitu 1) tarif; 2) kerugian, kerusakan, dan proses *complain*; 3) kondisi internal perusahaan angkut; 4) produk; 5) harga; 6) pasar yang dituju; 7) pemberian; dan 8) fasilitas lokasi.

Adapun 2 komponen layanan *Feeder Wira Wiri Suroboyo* yang belum cukup optimal yaitu meliputi komponen kehandalan dan perlu atau tidaknya moda tambahan. Pertama, dari komponen kehandalan masih ditemukan beberapa keluhan yang belum ditindak lanjuti, seperti masih ditemukan beberapa petugas yang kurang disiplin dan tidak mematuhi SOP, contohnya yaitu tidak berhenti di halte atau rambu bus stop yang dekat dengan rambu U turn. Kedua, dari komponen kehandalan, masih ditemukannya petugas yang pilih-pilih dalam mengangkut penumpang, contohnya yaitu terdapat penumpang disabilitas yang tidak diangkut oleh petugas *Feeder Wira Wiri Suroboyo*. Ketiga, dari komponen perlu atau tidaknya moda tambahan, dimana memang masih dibutuhkannya moda tambahan untuk *Feeder Wira Wiri Suroboyo* agar persebaran rute *Feeder Wira Wiri Suroboyo* merata hingga menjangkau seluruh daerah di Kota Surabaya, namun karena anggaran yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya terbatas, rute baru dan moda tambahan akan diluncurkan secara bertahap. Keempat, terdapat beberapa penumpang lansia, pemulung, dan pengemis yang mengganggu kenyamanan penumpang lain dengan bau badan dan terlalu sering meminta tolong penumpang lain untuk membiayai tarif pengemis dan pemulung tersebut. Kelima, dari komponen kondisi internal perusahaan angkut, terdapat keluhan yang belum ditindaklanjuti oleh UPTD PTU terkait jadwal libur helper *Feeder Wira Wiri Suroboyo* yang mengalami perubahan dari enam hari kerja dan dua hari libur menjadi empat hari kerja dan satu hari libur.

REFERENSI

- Alkubati, M. A., Khalifa, N. A., & Al-barakani, H. A. (2023). An overview of public transport reliability studies using a bibliometric analysis. *Ain Shams Engineering Journal*, 14(3), 101908. <https://doi.org/10.1016/j.asej.2022.101908>
- Andriansyah, M. S. (2015). *Manajemen transportasi dalam kajian dan teori*.
- Anholcer, M., Hinc, T., & Kawa, A. (2019). *Losses in Transportation — Importance and Methods of Handling Losses in Transportation — Importance and Methods of Handling*. January. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-91668-2>
- Ardhana, R., Hertati, D., Studi, P., Publik, A., Ilmu, F., Politik, I., Nasional, P., Jawa, V.,

- Rungkut, J., No, M., Anyar, G., Anyar, K. G., Surabaya, K., Timur, J., Diana, K., Email, H., & Ardhana, R. (2021). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENATAAN MINIMARKET IMPLEMENTATION OF MINIMARKET ARRANGEMENT POLICY melalui Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mela- terhadap Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 10 Ta. 7*, 131–142.
- Cendickia, gilang wana wijaya. (2021). *EVALUASI KEBIJAKAN PUBLIK (Studi Evaluasi Program Kegiatan Revitalisasi Pasar Modern di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kepulauan Meranti)*. *Raja Grafindo Perkasa*, 102.
- Darmanto, A. (2014). *Faktor yang Mempengaruhi Permintaan Jasa Transportasi Penyeberangan antar Pulau di Kota Raha*.
- Darmawan, B. (2020). *Konsep Feeder. 1*, 7–8.
- Desrinelti, D., Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). Kebijakan publik: konsep pelaksanaan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 83. <https://doi.org/10.29210/3003906000>
- Dilla, M., Dipoadmodjo, T. S. P., Manajemen, P. S., Manajemen, P. S., & Manajemen, P. S. (2019). *Lingkungan Eksternal dan Internal Pengaruhnya terhadap Kemitraan dan Kinerja Usaha Kecil Makanan Mie di Provinsi Sulawesi Selatan*. 49–58.
- Hamilton, B. A. (2008). *Measurement Valuation of Public Transport Reliability*.
- Herdiana, S., & Firdaus, M. S. (2021). Identifikasi Ketersediaan dan Kesesuaian Feeder di Kawasan Permukiman Bandung Timur (Studi Kasus SWK Gedebage dan SWK Kordon). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 01(1).
- Hidayat, A., & Irvanda, M. (2022). Optimalisasi Penyusunan dan Pembuatan Laporan untuk Mewujudkan Good Governance. *Hospitality*, 11(1), 281–290.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*.
- Kurniawan, A., & dkk. (2023). IMPLEMENTASI PROGRAM WIRA WIRI SUROBOYO DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA. *Publika*, 11, 2663–2674.
- Nafi'ah, B. A. (2020). *Kajian Ekonomi Politik Transportasi Massa : Studi Kasus Kebijakan Transportasi Massa di DKI Jakarta Study of the Political Economy of Mass Transportation : Case Study of Mass Transportation Policy in DKI Jakarta*. 12(2), 148–176.
- Raitzer, D. A., & Sibal, J. (2019). *Impact Evaluation of Transport Interventions A review of the evidence (Issue April)*.
- Rattu, P. N., Pioh, N. R., & Sampe, S. (2022). Optimalisasi Kinerja Bidang Sosial Budaya dan Pemerintahan dalam Perencanaan Pembangunan (Studi di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Minahasa). *Jurnal Governance*, 2(1), 1–9.
- Wekke, I. S., & Dkk. (2019). Metode Penelitian Sosial. In *group Penerbit CV. Adi Karya Mandiri (Issue October)*.
- Widiwati, & dkk. (2015). *Kajian Ekonomi Transportasi Publik di Kota Surabaya*.
- Widyawati, N., Merciana, D., & Kalangi, M. (2020). MODA TRANSPORTASI DARAT DAN KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KELANCARAN ARUS CONTAINER DI DEPO. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 230–241.