

**EFEKTIVITAS PELAYANAN TRANSPORTASI FEEDER
WIRA WIRI SUROBOYO DALAM PENINGKATAN
KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM**

Studi : FD01 Rute Terminal Benowo-Tunjungan

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

SITI ANISAH

1112000207

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

EFEKTIVITAS PELAYANAN TRANSPORTASI FEEDER WIRA WIRI SUROBOYO DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM

Studi : FD01 Rute Terminal Benowo-Tunjungan

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

SITI ANISAH

1112000207

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : SITI ANISAH

NBI : 1112000207

**Judul : Efektivitas Pelayanan Transportasi Freeder Wira Wiri Suroboyo
Dalam Peningkatan Kepuasan Pengguna Transportasi Umum (Studi di
Koridor FD01 Rute Terminal Benowo-Tunjungan)**

Surabaya, 10 Juli 2024

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.**

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing I

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP 20120870103

Drs. Radjikan, M.Si

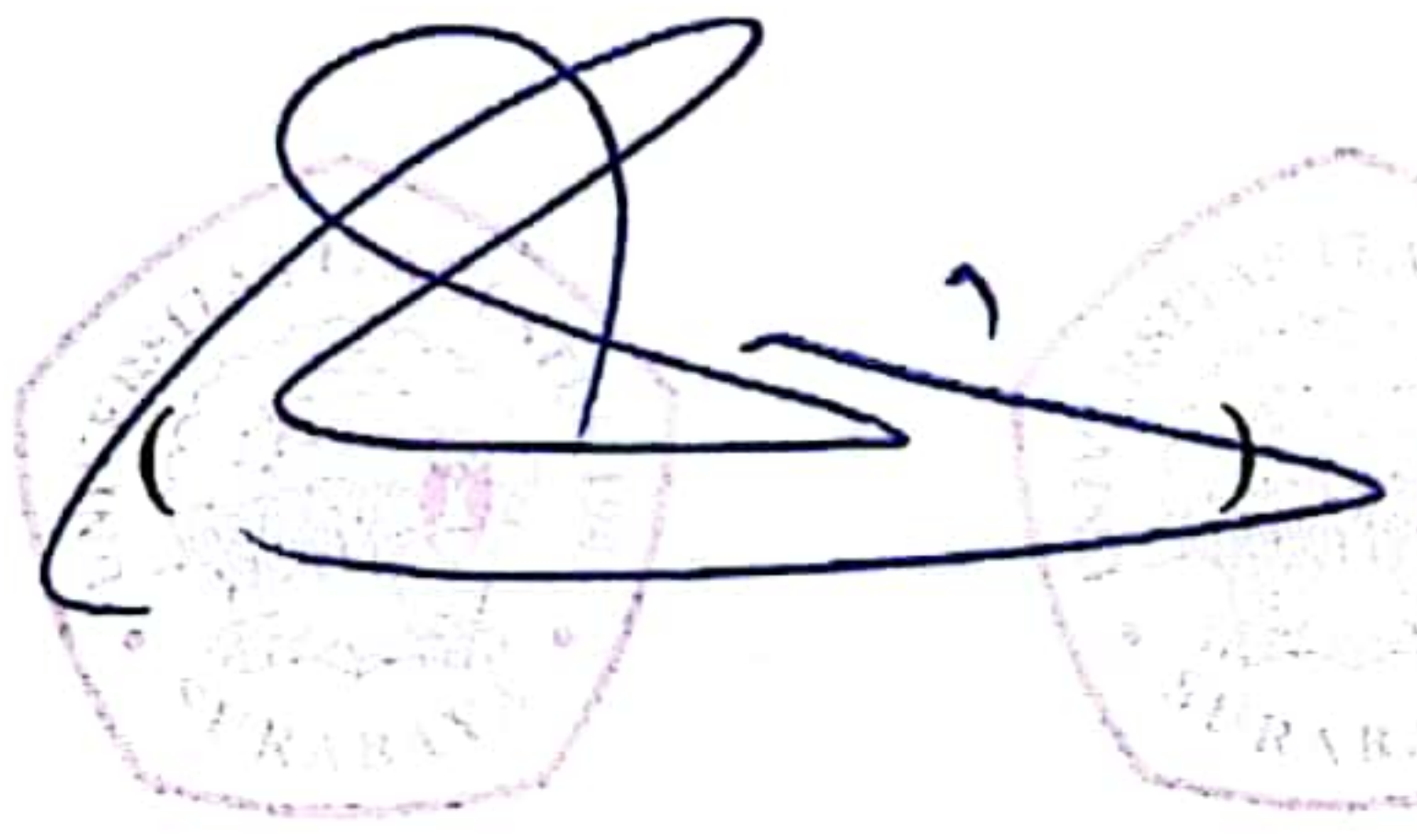
NPP 20110870100

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 10 Juli 2024

Dewan Penguji :

1. Drs. Radjikan, M.Si
Ketua



2. Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP
Anggota



3. Muhammad Roisul Basyar, S.AP., M.KP
Anggota



Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P

NPP 20120870103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Siti Anisah
NBI : 1112000207
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Transportasi Feeder Wira Wiri Suroboyo Dalam Peningkatan Kepuasan Pengguna Transportasi Umum (Studi di Koridor FD01 Rute Terminal Benowo-Tunjungan)

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SI) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 10 Juli 2024

Yang membuat pernyataan


Siti Anisah



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpustakaan@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Anisah
NBI : 1112000207
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Nonexclusive Royalty – Free Right)*, atas karya saya yang berjudul :

“Efektivitas Pelayanan Transportasi Feeder Wira Wiri Suroboyo Dalam Peningkatan Kepuasan Pengguna Transportasi Umum”

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Nonexclusive Royalty – Free Right), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : Rabu, 10 Juli 2024

Yang menyatakan



Siti Anisah

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas kehadirat-nya yang telah memberikan rahmat serta hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan ini penulis mempersembahkan kepada:

1. Bapak Mashadi dan Ibu Mutmainah selaku ayah dan ibu saya.
2. Keluarga besar yang selalu memberikan doa, dukungan serta nasehatnya agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Untuk diri saya sendiri yang telah semangat, percaya diri, dan berhasil berjuang memerangi rasa malas sehingga dapat menyelesaikan pendidikan sarjana.
4. Lagu-lagu BTS yang senantiasa menemani ketika saya mengerjakan skripsi ini.
5. Teman-teman saya yang senantiasa memberikan hiburan ketika saya dalam kejenuhan mengerjakan skripsi ini.
6. Segenap civitas akademika Perguruan Tinggi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang saya banggakan.

RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Siti Anisah
Tempat, Tanggal Lahir : Tuban, 02 Juni 2000
Alamat : Ds. Sidodadi RT.01/RW.06 Bangilan-Tuban
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Status Perkawinan : Belum Menikah
Agama : Islam
Email : sitianisaharka@gmail.com
No. Telp/HP : 0882-316-88521

Riwayat Pendidikan

1. SDN SIDODADI 2 (2007 - 2013)
2. SMPN 1 BANGILAN (2013 - 2016)
3. SMKN 1 SINGGAHAN (2016 - 2019)
4. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (2020 - 2024)

Pengalaman Pekerjaan

PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk, ACOS (2019 – 2023)

RINGKASAN

Siti Anisah, 2024, Efektivitas Pelayanan Transportasi Feeder Wira Wiri Suroboyo Dalam Peningkatan Kepuasan Pengguna Transportasi Umum (Studi di Koridor FD01 Rute Terminal Benowo-Tunjungan)

Salah satu kewajiban pemerintah adalah menyediakan transportasi umum yang nyaman, aman dan terjangkau bagi masyarakatnya. Pemerintahan Kota Surabaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi umum telah menyediakan berbagai jenis angkutan umum salah satunya yaitu Feeder Wira Wiri Surabaya. Feeder Wira Wiri Surabaya adalah angkutan umum pengumpan berbasis aplikasi online GOBIS yang mempunyai 7 rute perjalanan, dengan fasilitas modern dan tarif terjangkau. Penelitian ini membahas mengenai efektivitas pelayanan transportasi Feeder Wira Wiri Suroboyo dalam peningkatan kepuasan pengguna transportasi umum. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis efektivitas pelayanan transportasi Feeder Wira Wiri Suroboyo dalam peningkatan kepuasan pengguna transportasi umum dan faktor yang pendukung serta penghambat pelaksanaan program Wira Wiri Suroboyo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Dengan menggunakan 2 teori yaitu teori kepuasan pengguna menurut Pasolong dan PERWALI No. 43 Pasal 40 Tahun 2021 tentang standar minimal pelayanan. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa efektivitas pelayanan transportasi feeder Wira Wiri Suroboyo dalam peningkatan kepuasan pengguna transportasi umum baik/ memuaskan, hal ini berarti pernyataan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan pemerintah Kota Surabaya dan masyarakat dengan penyediaan transportasi umum modern di Kota Surabaya.

Kata Kunci : Transportasi Umum; Efektivitas Pelayanan; Kepuasan Pengguna

SUMMARY

Siti Anisah, 2024, **Effectiveness of Wira Wiri Suroboyo Freeder Transportation Services in Increasing Public Transportation User Satisfaction (Study on Corridor FD01 Benowo-Tunjungan Terminal Route)**

One of the government's obligations is to provide comfortable, safe and affordable public transportation for its people. The Surabaya City Government, to meet the community's need for public transportation, has provided various types of public transportation, one of which is Freeder Wira Wiri Surabaya. Freeder Wira Wiri Surabaya is a feeder public transportation based on the GOBIS online application which has 7 travel routes, with modern facilities and affordable fares. This research discusses the effectiveness of Freeder Wira Wiri Suroboyo transportation services in increasing public transportation user satisfaction. The aim of this research is to analyze the effectiveness of the Freeder Wira Wiri Suroboyo transportation service in increasing the satisfaction of public transportation users and the factors that support and inhibit the implementation of the Wira Wiri Suroboyo program. This research uses descriptive qualitative research methods. By using 2 theories, namely user satisfaction theory according to Pasolog and PERWALI No. 43 Article 40 of 2021 concerning minimum service standards. The results of this research are that the effectiveness of the Wira Wiri Suroboyo freeder transportation service in increasing public transportation user satisfaction is good/satisfactory, this means that the statement is in accordance with what the Surabaya City government and the community expect by providing modern public transportation in the City of Surabaya.

Keywords: Public Transportation; Service Effectiveness; User Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, ridho, dan juga hidayah-Nya sehingga kami sebagai penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan skripsi. Laporan ini disusun sebagai hasil akhir penelitian sebagai salah satu syarat terhadap kelulusan Program Studi S-1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Sesungguhnya penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan skripsi ini selesai tepat waktu. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih atas bimbingan dan bantuan yang telah diberikan oleh:

1. Allah SWT yang menyertai setiap jalan yang dilalui dan memberikan kemudahan atas segala masalah yang dihadapi, serta mengabulkan segala doa sehingga dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun material sehingga Laporan Skripsi dapat tersusun dengan lancar.
3. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. Selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Bapak Muhammad Roisul Basyar, S.AP, M.KP selaku ketua Skripsi periode 2024 Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Bapak Drs. Radjikan, M.Si dan Bapak Drs. Supri Hartono, M.S selaku dosen pembimbing pertama dan kedua yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta membantu membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Saudara Mas Putik dan Mas Indah Sari selaku kakak saya yang memberikan doa dan dukungannya.

9. Reinhardz Harry Brian, Yunda Nur Kholifah, Esther Novita Yanti Zebua, Nadya Putri Pratiwi, Moch. Nauval Fadhillah, Dhanar Nur Wahyu Syahbana selaku kawan-kawan saya yang selalu memberikan dukungan serta hiburan dikala saya sedang jenuh untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, dan Jeon Jungkook selaku member BTS yang telah memberikan saya motivasi, semangat dan menemani saya dalam penyusunan skripsi dengan lagu mereka.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan di prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Angkatan 2020.
12. Ibu Nana selaku Staf UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya.
13. Seluruh narasumber yang telah memberikan waktu dan informasinya untuk membantu saya dalam penyusunan skripsi.
14. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung yang membantu penulis dalam kegiatan penelitian dan penyusunan laporan ini.

Apabila nantinya terdapat kesalahan dalam penulisan Laporan skripsi ini penulis sangat mengharapkan kritik dan saran. Penulis juga berharap bahwa Laporan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca umumnya.

Surabaya, 02 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Transportasi Umum	13
2.2.2 Efektivitas	14
2.2.3 Pelayanan.....	16
2.2.4 Kepuasan	17

2.3 Kerangka Konseptual.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Lokasi Penelitian	21
3.3 Fokus penelitian.....	21
3.4 Sumber Data	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data	24
3.6 Teknik Analisis Data	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	27
4.1.1 Fasilitas	27
4.1.2 Tarif Layanan Dan Jam Operasional	27
4.1.3 Aplikasi Gobis	28
4.1.4 Rute Perjalanan.....	29
4.1.5 SOP Pelayanan Transportasi Wira Wiri Suroboyo.....	31
4.2 Penyajian Data	34
4.2.1 Efektivitas Pelayanan Transportasi Wira Wiri Suroboyo	36
4.2.2 Kepuasan Pengguna Transportasi Wira Wiri Suroboyo.....	44
4.2.3 Faktor-Faktor Pendukung Dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Program Wira Wiri Suroboyo	48
4.3 Pembahasan	51
BAB V PENUTUP	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1-1 Transportasi Umum Di Kota Surabaya Pada Tahun 2023	5
Tabel 3-1 Narasumber Wawancara	23
Tabel 4. 1 Rute Perjalanan Feeder Wira Wiri Suroboyo Pada Tahun 2023.....	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jumlah Kendaraan Bermotor Di Indonesia Hingga 02 Januari 2024	2
Gambar 2 Skema Kerangka Konseptual.....	19
Gambar 3 Pembayaran yang berlaku di Feeder Wira Wiri Suroboyo	28
Gambar 4 SOP Pelayanan Transportasi Wira Wiri Suroboyo.....	31
Gambar 5 Feeder Wira Wiri Suroboyo Berhenti Di Halte Dan Prosedur Pelayanan	35
Gambar 6 Pembayaran Feeder Wira Wiri Suroboyo.....	35
Gambar 7 Jumlah Rata-Rata Pengguna Feeder Wira Wiri Suroboyo Selama Bulan Januari-Mei 2024 Dalam Satuan Ribuan.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Penelitian Skripsi.....	61
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	63
Lampiran 3 Surat Perizinan Observasi Instansi Perguruan Tinggi.....	65
Lampiran 4 Surat Perizinan Observasi Bangkesbangpol Provinsi Jawa Timur	66
Lampiran 5 Surat Perizinan Observasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya	67
Lampiran 6 Surat Perizinan Observasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	68
Lampiran 7 Kartu Bimbingan Skripsi	69
Lampiran 8 Hasil Turnitin.....	71
Lampiran 9 Surat Bebas Lab	72
Lampiran 10 Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	73
Lampiran 11 Bukti Submit Jurnal	76
Lampiran 12 Artikel Ilmiah.....	77