



Evaluasi Kebijakan Pada Pelayanan Angkutan Feeder Wira Wiri Rute FD01 (Terminal Benowo-Tunjungan) di Kota Surabaya

Vita Aulia Rahma¹, Weni Rosdiana²

¹Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

Corresponding Author's e-mail : vita.22107@mhs.unesa.ac.id, wenirosdiana@unesa.ac.id

e-ISSN : 0000-0000

Article Info

Article history:

Received June 25, 2026

Approved July 10, 2026

Keywords:

Service Policy, Public Transportation, Feeder Transportation, Wira Wiri Surabaya

ABSTRAK

Abstrak : Angkutan Feeder Wira Wiri merupakan bagian dari kebijakan transportasi publik Kota Surabaya yang berlandaskan pada Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 51 Tahun 2024 tentang Peningkatan Layanan Angkutan Perkotaan. Kehadiran layanan ini diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas masyarakat, mendukung integrasi antarmoda transportasi, serta mengurangi penggunaan kendaraan pribadi. Namun, dalam pelaksanaannya, khususnya pada Rute FD01 (Terminal Benowo-Tunjungan), masih ditemukan berbagai permasalahan yang memengaruhi kualitas pelayanan. Beberapa kendala yang sering terjadi meliputi ketidaktepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan, ketidakpatuhan pengemudi terhadap standar operasional prosedur (SOP), serta berbagai keluhan masyarakat yang banyak disampaikan melalui media sosial dan platform digital lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan dan realisasi pelayanan di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan kebijakan pelayanan Angkutan Feeder Wira Wiri pada Rute FD01 menggunakan model evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product). Penelitian dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dokumentasi, dan analisis jejak digital. Data yang diperoleh dianalisis untuk menggambarkan kondisi aktual pelaksanaan layanan berdasarkan keempat dimensi dalam model CIPP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan feeder masih sangat dibutuhkan oleh masyarakat sebagai sarana transportasi publik yang terjangkau dan mudah diakses. Namun, kualitas pelayanan belum berjalan secara optimal akibat keterbatasan sumber daya, lemahnya konsistensi pelaksanaan kebijakan, serta kurangnya pengawasan terhadap operasional layanan. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan pada aspek operasional, pengawasan, dan pengelolaan layanan guna meningkatkan kualitas pelayanan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap transportasi publik di Kota Surabaya.

ABSTRACT

Abstract : *Wira Wiri Feeder Transportation is part of Surabaya City's public transportation policy, established under Mayor Regulation of Surabaya Number 51 of 2024 concerning the Improvement of Urban Transportation Services. The service is designed to improve public accessibility, support intermodal transportation integration, and reduce dependence on private vehicles. However, its implementation, particularly on Route FD01 (Benowo Terminal–Tunjungan), has faced several challenges affecting service quality. Common issues include inaccurate departure and arrival schedules, drivers' non-compliance with Standard Operating Procedures (SOPs), and numerous public complaints shared through social media and other digital platforms. These conditions indicate a gap between policy objectives and actual service performance. This study aims to evaluate the implementation of the Wira Wiri Feeder Transportation service policy on Route FD01 using the CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation model. A descriptive qualitative approach was employed through interviews, observations, documentation, and digital trace analysis. The collected data were analyzed to describe the actual conditions of service implementation based on the four dimensions of the CIPP model. The findings indicate that the feeder service remains highly needed by the community as an affordable and accessible mode of public transportation. However, service quality has not yet reached an optimal level due to limited resources, weak consistency in policy implementation, and inadequate operational supervision. Therefore, improvements in operational management, monitoring mechanisms, and service administration are necessary to enhance service quality and strengthen public trust in public transportation services in Surabaya City.*

Copyright © 2024, The Author(s).

This is an open access article under the CC–BY-SA license



PENDAHULUAN

Transportasi umum berperan penting dalam membantu masyarakat bergerak di area kota. Sebagai kota besar, Surabaya terus memperbaiki layanan transportasi agar lebih aman, nyaman, terjangkau, dan terintegrasi. Upaya ini selaras dengan aturan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang menekankan bahwa layanan transportasi umum harus memenuhi standar keselamatan, ketertiban, dan kenyamanan bagi masyarakat (UU RI, 2009). Ketentuan ini diperkuat oleh Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, yang menegaskan bahwa penyelenggaraan angkutan orang harus dilakukan secara profesional dengan memperhatikan kualitas layanan, kapasitas penyedia, serta pemenuhan standar pelayanan minimum (PP RI, 2014). Di tingkat Kota, Walikota Surabaya mengeluarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 51 Tahun 2024 Tentang Peningkatan Layanan Angkutan Perkotaan sebagai dasar pengembangan sistem transportasi yang terhubung antarmoda (Walikota Surabaya, 2024). Kebijakan ini menekankan pentingnya angkutan pendukung, termasuk angkutan *feeder*, sebagai penghubung antara tempat tinggal masyarakat, pusat kegiatan, dan tempat transportasi utama. Angkutan *Feeder Wira Wiri* di Surabaya adalah salah satu program penting untuk memperkuat jaringan transportasi umum yang lebih inklusif dan mudah diakses oleh warga (Supriyadi & Pradana, 2024).

Salah satu rute yang penting adalah Rute FD01 (Terminal Benowo–Tunjungan) karena menghubungkan area padat penduduk dengan pusat ekonomi kota serta akses ke moda transportasi lain. Namun, keberhasilan layanan *feeder* tidak hanya tergantung pada sarana dan prasarana, tetapi juga kinerja para pekerja, mulai dari pengemudi hingga petugas lapangan (Nanda et al., 2025). Di lapangan, masih ditemukan berbagai masalah, seperti ketidaktepatan jadwal, kepatuhan terhadap SOP yang belum konsisten, serta keluhan warga mengenai kualitas komunikasi dan respons pekerja. Keluhan tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara standar pelayanan dalam aturan dan kondisi di lapangan.



Gambar 1. Review Masyarakat Mengenai Ketidakpatuhan Terhadap SOP Oleh Pegawai WiraWiri Surabaya

Sumber : Instagram WiraWiri Surabaya

Untuk memahami masalah ini secara menyeluruh, diperlukan pendekatan evaluasi yang mampu melihat dari berbagai sudut. Model CIPP (Context, Input, Process, Product) sangat relevan karena bisa memetakan masalah secara menyeluruh. Dari aspek Context, perlu dilihat sejauh mana layanan *feeder* menjawab kebutuhan pergerakan masyarakat dan sesuai dengan regulasi transportasi. Dalam aspek Input, harus dinilai apakah sumber daya seperti kompetensi pegawai, ketersediaan sarana, dan dukungan manajerial cukup (Mauliyana & Yunita Sabrie, 2024). Aspek Process menilai bagaimana pelayanan dilakukan, termasuk kepatuhan terhadap SOP, disiplin waktu, pola komunikasi, serta efektivitas koordinasi. Sementara aspek Product melihat hasil akhir, seperti kepuasan pengguna, pencapaian standar pelayanan, serta dampak terhadap perbaikan akses transportasi di Surabaya.

Selain masalah teknis dan operasional, faktor kebijakan juga sangat memengaruhi kualitas layanan angkutan *feeder*. Implementasi kebijakan transportasi tidak hanya tentang menyediakan kendaraan dan menentukan rute, tetapi juga bagaimana kebijakan itu diterapkan secara konsisten oleh semua pihak yang melaksanakannya di lapangan (Nabila Aulia Ayu Rahmatika et al., 2024). Pada rute FD01, konsistensi penerapan kebijakan sering terganggu oleh dinamika di lapangan, seperti perubahan lalu lintas, kurangnya petugas pengawas, atau kurangnya koordinasi antara pengemudi dengan tim operasional. Kondisi ini menunjukkan bahwa kebijakan yang bagus tetap membutuhkan pengawasan dan pengevaluasian agar tujuannya benar-benar tercapai.

Di sisi lain, perubahan kebutuhan masyarakat perkotaan memaksa adanya layanan transportasi umum yang lebih fleksibel, ramah pengguna, dan berbasis teknologi. Masyarakat kini menginginkan layanan yang informatif, terukur, dan bisa diprediksi, terutama terkait jadwal dan durasi perjalanan. Jika layanan tidak mampu menyesuaikan harapan ini, maka kepercayaan masyarakat terhadap transportasi umum akan menurun. Itulah salah satu alasan mengapa mengevaluasi kebijakan sangat penting untuk memastikan apakah kebijakan yang sudah diterapkan masih sesuai dengan keadaan dan kebutuhan masyarakat sekarang (Muchlisa & Wijaya, 2024).

Teori evaluasi CIPP menjadi alat analisis yang tepat. Model ini tidak hanya mengevaluasi hasil akhir, tetapi juga menelaah faktor-faktor yang mendasarinya. Dengan memahami konteks (*Context*), pemerintah dapat melihat apakah kebijakan *feeder* masih sesuai dengan perubahan mobilitas masyarakat Surabaya. Melalui penilaian input (*Input*), dapat diketahui apakah sumber daya manusia, sarana, dan sistem pendukung sudah memadai. Evaluasi terhadap proses (*Process*) akan mengungkap bagaimana kebijakan dilaksanakan sehari-hari, sedangkan evaluasi produk (*Product*) memberikan gambaran mengenai tingkat keberhasilan dan manfaat pelayanan bagi pengguna. Pendekatan ini membuat evaluasi lebih objektif dan membantu pemerintah menyusun langkah perbaikan yang realistis.

Angkutan *feeder* idealnya tidak hanya berfungsi sebagai moda penghubung, tetapi juga memperkuat konektivitas antarmoda secara nyata (Nadhif & Nugroho, 2024). Melalui evaluasi yang komprehensif, dapat diidentifikasi hambatan-hambatan integrasi seperti ketidaksesuaian jadwal, kurangnya koordinasi antara moda utama dan moda *feeder*, atau belum optimalnya sosialisasi layanan kepada masyarakat (Anwar et al., 2025). Temuan-temuan itu akan menjadi acuan penting bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki sistem transportasi yang terpadu, sehingga lebih efisien dan nyaman bagi masyarakat yang menggunakan layanan tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan mengevaluasi kebijakan dalam pelayanan angkutan *feeder* Wira Wiri Surabaya, khususnya pada rute FD01 (Terminal Benowo–Tunjungan). Hasil evaluasi diharapkan dapat memberikan

kontribusi terhadap peningkatan kualitas transportasi publik di Surabaya, serta menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.}

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengevaluasi pelaksanaan kebijakan pelayanan Angkutan *Feeder* Wira Wiri pada Rute FD01 di Kota Surabaya. Pendekatan ini dipilih karena, menurut (Sugiyono, 2023), penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam dalam kondisi alamiah dengan peneliti sebagai instrumen kunci, sehingga memungkinkan peneliti menggali realitas di lapangan secara lebih komprehensif. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memahami bagaimana kebijakan diterapkan, bagaimana pegawai menjalankan tugas pelayanan, serta bagaimana masyarakat merespons layanan yang diberikan.

Evaluasi kebijakan dilakukan dengan menggunakan model CIPP yang menitikberatkan pada empat aspek, yaitu konteks kebijakan, kesiapan input, proses pelayanan, dan hasil atau dampak yang dirasakan oleh pengguna layanan. Penelitian dilaksanakan di lokasi operasional Rute FD01 (Terminal Benowo–Tunjungan) yang merupakan salah satu rute strategis dan cukup sering menerima keluhan dari masyarakat.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pengemudi, petugas lapangan, dan pengawas operasional, serta melalui observasi langsung terhadap pelaksanaan pelayanan sehari-hari. Menurut (Sugiyono, 2023), teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang saling melengkapi. Penelitian ini juga memanfaatkan jejak digital sebagai sumber data, khususnya komentar pada laman Instagram resmi Wira Wiri Suroboyo. Salah satu permasalahan yang ditemukan adalah banyaknya hate comment yang berkaitan dengan keterlambatan, ketidaksesuaian jadwal, dan ketidaknyamanan layanan. Analisis terhadap komentar warganet tersebut digunakan untuk memahami persepsi publik serta keterkaitannya dengan kondisi pelayanan di lapangan.

Dokumen pendukung seperti laporan operasional, standar operasional prosedur (SOP), dan peraturan terkait transportasi digunakan untuk memperkuat temuan penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan pelaksanaan kebijakan pada setiap komponen CIPP serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan. Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan teknik, sebagaimana disarankan (Sugiyono, 2023), serta melalui konfirmasi hasil wawancara kepada informan utama. Informan dipilih secara purposive, yaitu mereka yang memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam operasional Angkutan *Feeder* Wira Wiri Rute FD01.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Pembahasan dalam penelitian ini disusun berdasarkan hasil observasi di lapangan mengenai pelaksanaan kebijakan pelayanan angkutan *feeder* Wira Wiri pada rute FD01 (Terminal Benowo–Tunjungan) di Kota Surabaya. Analisis dilakukan dengan menggunakan model evaluasi CIPP yang mencakup Context, Input, Process, dan Product. Dengan pendekatan ini, penelitian menyoroti bagaimana kebijakan pelayanan *feeder* dijelaskan dalam berbagai dokumen regulasi, pedoman teknis, laporan resmi, serta hasil

penelitian sebelumnya yang membahas penyelenggaraan transportasi umum di perkotaan.

Pada aspek *Context*, pembahasan difokuskan pada analisis kebutuhan, tujuan program, dan latar belakang penyelenggaraan layanan sebagaimana tercantum dalam peraturan transportasi dan dokumen kebijakan pemerintah. Aspek Input mengulas ketersediaan sumber daya yang dijabarkan dalam standar operasional, ketentuan teknis kendaraan, ketersediaan fasilitas pendukung, serta regulasi yang mengatur pengoperasian rute FD01. Pada aspek Process, pembahasan meninjau bagaimana prosedur pelayanan dijelaskan dalam SOP dan pedoman operasional, kemudian dibandingkan dengan temuan dari berbagai studi terdahulu mengenai praktik pelayanan angkutan umum. Sementara itu, aspek Product membahas hasil atau dampak program berdasarkan laporan kebijakan, publikasi ilmiah, serta literatur lain yang menggambarkan capaian program maupun respons masyarakat terhadap layanan *feeder*.

A. Context

Pada awalnya, penelitian menemukan bahwa angkutan *feeder* Wira Wiri Rute FD01 sangat penting, terutama bagi warga di daerah Benowo, Romokalisari, Manukan, hingga jalur ke pusat kota. Mobilitas orang-orang di rute ini cukup tinggi karena wilayah tersebut merupakan area padat penduduk yang terhubung dengan pusat ekonomi, tempat belanja, kantor, serta akses ke moda transportasi lainnya. Secara aturan, layanan ini sudah sesuai dengan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009, Peraturan Presiden No. 74 Tahun 2014, serta Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 51 Tahun 2024 Peningkatan Layanan Angkutan Perkotaan. Namun, dalam praktiknya, kebutuhan masyarakat akan layanan yang tepat waktu, tanggap, dan informatif masih kurang terpenuhi. Keluhan seperti ketidaksesuaian jadwal, perubahan rute tiba-tiba akibat macet, serta kurangnya informasi perjalanan menunjukkan adanya perbedaan antara harapan masyarakat dengan kenyataan di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan ini sesuai dengan kebijakan, operasionalnya masih perlu disesuaikan agar lebih selaras dengan pola mobilitas masyarakat perkotaan yang semakin dinamis dan menuntut keterdugaan dalam perjalanan.

Di samping itu, adanya layanan *feeder* di rute ini juga dipengaruhi oleh perkembangan Kota Surabaya Barat. Meningkatnya area permukiman baru, pusat aktivitas ekonomi, serta perubahan pola perjalanan harian membuat kebutuhan transportasi umum tidak hanya soal jumlah kendaraan, tetapi juga stabilitas dan kualitas pelayanan. Masyarakat membutuhkan moda transportasi yang konsisten, mudah diakses, dan bisa menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi di lapangan. Dalam situasi tersebut, angkutan *feeder* sebenarnya bisa menjadi solusi penghubung yang efektif, selama keandalannya tetap terjaga.

Selain itu, pola pergerakan masyarakat semakin dipengaruhi oleh kehidupan perkotaan yang cepat. Banyak pengguna, khususnya pekerja dan pelajar, sangat bergantung pada ketepatan waktu untuk mengatur aktivitas sehari-hari. Ketika layanan *feeder* tidak stabil, mereka sering beralih ke transportasi lain, termasuk kendaraan pribadi. Hal ini akhirnya bisa mengurangi efektivitas kebijakan transportasi umum yang sedang dikembangkan pemerintah. Oleh karena itu, meskipun keberadaan angkutan *feeder* sesuai dengan kebutuhan masyarakat, peningkatan kualitas operasional tetap penting agar tujuan pengembangan transportasi publik yang terintegrasi benar-benar tercapai.

B. Input

Aspek input melihat kesiapan sumber daya, kemampuan pegawai, fasilitas pendukung, dan dukungan dari lembaga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

kendaraan yang digunakan pada rute FD01 secara umum memenuhi standar teknis dasar, namun belum semuanya dalam kondisi yang optimal. Beberapa kendaraan membutuhkan perawatan tambahan, terutama dalam hal kebersihan, kelayakan interior, serta perawatan AC. Kondisi fasilitas yang kurang baik dapat mengurangi kenyamanan pengguna dan berpotensi mengurangi minat masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut.

Dari segi sumber daya manusia, kemampuan pengemudi dan petugas lapangan merupakan hal yang penting. Berdasarkan artikel penelitian yang telah dikemukakan oleh (Anisah, 2024), sebagian pengemudi sudah memahami prosedur operasional standar dan standar pelayanan, namun penerapannya belum merata. Masih ada perilaku seperti tidak mengikuti jadwal, kurang ramah dalam berkomunikasi, serta respons yang lambat ketika terjadi masalah teknis. Hal ini menunjukkan perlunya pelatihan lebih lanjut tentang pelayanan publik, penguatan disiplin kerja, serta peningkatan keterampilan dalam berkomunikasi.

Dukungan dari lembaga dan manajemen Dinas Perhubungan sudah ada, tetapi belum berjalan dengan baik. Pengawasan di lapangan masih terbatas karena jumlah petugas pengawas tidak seimbang dengan jumlah titik operasional *feeder*. Sistem informasi bagi penumpang juga belum optimal, terutama mengenai jadwal keberangkatan, lokasi kendaraan, serta informasi layanan lainnya. Kondisi ini menyebabkan masyarakat kesulitan dalam memperkirakan waktu perjalanan. Dengan demikian, pada aspek input, kesiapan dasar sudah ada, tetapi kualitas sumber daya manusia, fasilitas, dan pengawasan perlu diperkuat agar kebijakan dapat berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

C. Process

Aspek proses ini melihat bagaimana kebijakan diterapkan di lapangan, sejauh mana prosedur standar operasional (SOP) diikuti, serta bagaimana koordinasi dan pelaksanaan pelayanan berlangsung setiap hari (Adi Pamungkas, 2025). pelayanan di Rute FD01 menghadapi beberapa kendala utama.

Pertama, ketepatan waktu masih menjadi masalah yang sering dikeluhkan oleh penumpang. Meskipun jadwal operasional telah ditentukan, pengemudi sering kali tidak mematuhi waktu keberangkatan secara konsisten. Penyebabnya bervariasi, seperti kemacetan, kurangnya pengawasan, maupun toleransi terhadap keterlambatan yang masih tinggi. Ketidaktepatan waktu ini memengaruhi kepercayaan pengguna serta efektivitas kerja sama dengan moda transportasi lainnya. Kedua, kualitas interaksi dalam pelayanan belum merata. Meski ada pengemudi yang memberikan layanan yang cukup baik, sebagian lainnya dinilai kurang ramah dan kurang memberikan informasi. Dalam transportasi umum, interaksi antara petugas dan penumpang sangat berpengaruh terhadap persepsi tentang kualitas layanan. Ketiga, koordinasi antara pengemudi dan petugas operasional di lapangan belum cukup baik. Beberapa pengemudi menyatakan bahwa informasi mengenai perubahan rute sementara, keadaan lalu lintas, atau kebijakan teknis sering kali terlambat diberitahukan. Akibatnya, pelayanan di lapangan terasa tidak konsisten.

Keempat, pengawasan operasional masih terbatas. Petugas lapangan tidak selalu berada di titik-titik strategis saat jam sibuk, sehingga pelanggaran SOP tidak selalu terdeteksi dan tidak langsung ditangani. Secara umum, pelayanan sudah berjalan, tetapi belum disiplin dan belum stabil. Penerapan SOP belum sepenuhnya menjadi kebiasaan kerja, sehingga konsistensinya masih rendah.

D. Product

Produk ini mengevaluasi dampak adanya layanan *feeder* terhadap masyarakat dan sistem transportasi secara keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

adanya layanan Angkutan *Feeder* Wira Wiri FD01 memberikan manfaat nyata bagi sebagian pengguna, terutama warga yang tinggal di sekitar Benowo yang sebelumnya sulit dijangkau oleh layanan transportasi umum. Layanan ini membantu mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, terutama bagi pelajar, pekerja, dan warga yang secara rutin membutuhkan akses ke pusat kota (Ainur Rochmawan et al., 2024).

Namun, tingkat kepuasan pengguna masih belum cukup baik. Keluhan yang sering muncul berkaitan dengan ketidaktepatan jadwal, ketidakkonsistenan pelayanan, serta kenyamanan armada yang belum merata. Pengguna menginginkan layanan yang lebih informatif dan lebih terprediksi, terutama terkait waktu tempuh dan jadwal keberangkatan. Dari sisi dampak kebijakan integrasi transportasi, *feeder* FD01 memiliki potensi menjadi penghubung penting dalam sistem transportasi antarmoda. Namun, hambatan dalam aspek input dan proses masih menjadi penghambat, sehingga kontribusinya belum optimal. Integrasi jadwal dengan moda utama masih belum memadai, dan sosialisasi layanan *feeder* juga belum mencakup seluruh masyarakat. Secara keseluruhan, dari segi produk, layanan *feeder* memberikan manfaat, tetapi hasilnya belum mencapai tujuan maksimal sebagaimana diharapkan dalam regulasi dan kebijakan integrasi transportasi daerah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan Angkutan *Feeder* Wira Wiri pada Rute FD01 masih menghadapi sejumlah kendala baik di lapangan maupun dalam persepsi publik. Pada aspek konteks, keberadaan layanan *feeder* sebenarnya dibutuhkan masyarakat Benowo hingga pusat kota, namun ekspektasi publik terhadap ketepatan waktu dan kenyamanan masih belum sepenuhnya terpenuhi. Dari sisi input, ketersediaan armada, kualitas sarana, serta kesiapan sumber daya manusia belum sepenuhnya mendukung tercapainya pelayanan yang stabil, sehingga berpengaruh terhadap kualitas operasional harian.

Pada aspek proses, masih ditemukan ketidakkonsistenan jadwal, kurangnya koordinasi antarpetugas, serta respons lapangan yang belum seragam dalam menangani keluhan penumpang. Kondisi ini kemudian memengaruhi aspek produk atau hasil pelayanan. Hal tersebut terlihat tidak hanya dari pengalaman pengguna di lapangan, tetapi juga dari maraknya hate comment pada laman Instagram Wira Wiri Suroboyo. Keluhan warganet pada media sosial sebagian besar berkaitan dengan masalah yang memang teramati di lapangan, seperti keterlambatan, ketidakpastian keberangkatan, dan kurangnya informasi yang jelas.

Secara keseluruhan, kebijakan pelayanan *feeder* FD01 sudah berjalan namun belum optimal. Evaluasi menunjukkan adanya kesenjangan antara standar layanan yang direncanakan dengan kenyataan operasional di lapangan. Temuan ini menegaskan perlunya peningkatan pada manajemen armada, penguatan kompetensi petugas, serta penyediaan informasi layanan yang lebih transparan kepada masyarakat. Perbaikan pada aspek-aspek tersebut diharapkan tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga dapat mengurangi sentimen negatif dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan Wira Wiri di Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

Adi Pamungkas, S. (2025). *Analisis perbandingan tarif angkutan umum mikrolet dengan Wira-Wiri berdasarkan BOK, ATP, dan WTP (Studi kasus Kota Surabaya trayek Benowo–Banyuwangi–Tunjungan)*.

- Anisah, S. (2024). Efektivitas pelayanan transportasi feeder Wira Wiri Suroboyo dalam peningkatan kepuasan pengguna transportasi umum (Studi kasus: FD01 rute Terminal Benowo–Tunjungan). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(5).
- Anwar, C., Komariyah, L., Aznem, A., Payung, L. T., & Kesuma, A. H. (2025). Evaluasi kebijakan pendidikan inklusif di Indonesia: Pendekatan CIPP dan perspektif keadilan sosial. *Journal of Education Research*, 6(3), 739–750.
- Mauliyana, F., & Sabrie, H. Y. (2024). Refleksi hukum perlindungan hukum atas kerugian yang dialami penumpang Wira Wiri Suroboyo dalam pengangkutan darat: Legal protection for losses experienced by Wira Wiri Surabaya passengers in the perspective of land transportation. *Jurnal Ilmu Hukum*, 9(1), 85–108. <https://doi.org/10.24246/jrh.2024.v9.i1.p85-108>
- Muchlisa, N., & Wijaya, R. (2024). Dampak pengoperasian feeder Wira-Wiri terhadap perubahan sosial masyarakat Kota Surabaya. *Kajian Moral dan Kewarganegaraan*, 12.
- Nadhif, M. F., & Nugroho, M. (2024). Probabilitas pemilihan moda antara feeder Wira-Wiri dengan ojek online akibat selisih biaya di Kota Surabaya. *Proceeding Civil Engineering Research Forum*, 2, 37–47.
- Nanda, A., Udin, Z., Taufiq, A., & Sunan Ampel Surabaya. (2025). Inovasi transportasi umum Wira-Wiri sebagai strategi Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk meningkatkan aksesibilitas dan mobilitas publik. *Publique*, 6(1), 17–35. <https://doi.org/10.15642/publique.2025.6.1.17-35>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 tentang angkutan jalan*.
- Rama, A., Ambiyar, A., Rizal, F., Jalinus, N., Waskito, W., & Wulansari, R. E. (2023). Konsep model evaluasi context, input, process, dan product (CIPP) di sekolah menengah kejuruan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 8(1), 82–91. <https://doi.org/10.29210/30032976000>
- Rochmawan, R. A., Widodo, D., & Radjikan. (2024). Evaluasi kebijakan angkutan Wirawiri Suroboyo sebagai upaya percepatan perkembangan angkutan umum berbasis teknologi di Kota Surabaya, Jawa Timur. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4.
- Sianturi, R. R. S., Harahap, M. A. K., & Saragih, H. (2025). *Perencanaan tata ruang kota untuk mendukung mobilitas berkelanjutan*, 4(2).
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Supriyadi, S. A., & Pradana, G. W. (2024). Kajian keterpaduan antarmoda: Sebuah analisis aksesibilitas transportasi publik pada layanan feeder Wira-Wiri Surabaya.
- Syafira, B., Herlambang, S., & Rahardjo, P. (2022). Studi integrasi moda angkutan umum (Studi kasus: Stasiun Garut Baru, Kecamatan Garut Kota, Kabupaten Garut). *Jurnal Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur (Stupa)*, 3(2), 3245–3256. <https://doi.org/10.24912/stupa.v3i2.12854>
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan*.
- Wali Kota Surabaya. (2024). *Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 51 Tahun 2024 tentang peningkatan layanan angkutan perkotaan*.
- Rahmatika, N. A. A., Handoko, R., & Basyar, M. R. (2024). Implementasi kebijakan pengembangan transportasi publik melalui program Wira Wiri Kota Surabaya. *Jurnal Relasi Publik*, 2(3), 352–362. <https://doi.org/10.59581/jrp-widyakarya.v2i3.3622>