

Efektivitas Pelayanan Publik *Feeder Wira-Wiri* Kota Surabaya

Fairuz Salsabila Khusnannisa¹, Sri Wibawani²

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur^{1,2}

Fairuzsalsabilak13@gmail.com¹, Sri_Wibawani.adneg@upnjatim.ac.id²

ABSTRACT

The city of Surabaya is the capital of East Java province which is known as the city of heroes and is the second largest metropolitan city with a dense population after the city of Jakarta. According to data from the official website of the East Java Central Statistics Agency in 2023, the city of Surabaya has a population of approximately 2,893,698 people, with a large population this will result in an increase in the number of private vehicles which will affect comfort in urban areas. In connection with this, the Surabaya city government has provided a program that aims to overcome problems in the transportation sector, namely the provision of public transportation called Feeder Wira-Wiri by bringing the concept of orderly, safe and comfortable driving or transportation behavior. The aim of this research is to measure the effectiveness of the Wira-Wiri Feeder Public Transport Service in the City of Surabaya. This research uses a quantitative approach using simple descriptive analysis techniques. The data collection technique in this research uses a questionnaire technique. The population of this research is people who use wira-wiri feeder services with a sample of 100 respondents. This research produced interesting findings, including: 1) The results of respondents' responses to the twelve effectiveness measurement indicators showed that all indicators still had values that indicated they were quite effective. However, of the twelve effectiveness measurement indicators, the value indicating quite high effectiveness is found in the flexibility of adaptation indicator with a percentage of 23% and in the productivity indicator with a percentage of 16%. 2) The overall results of the respondents' responses showed that the Surabaya City wira-wiri feeder public transport service was said to be effective with a percentage of 53%.

Keywords: Effectiveness, Public Services, Transportation

ABSTRAK

Kota Surabaya merupakan ibukota provinsi Jawa Timur yang dikenal sebagai kota pahlawan sekaligus menjadi kota metropolitan terbesar kedua dengan jumlah penduduk yang padat setelah Kota Jakarta. Menurut data dari *website* resmi Badan Pusat Statistik Jawa Timur Tahun 2023, Kota Surabaya memiliki jumlah penduduk kurang lebih sekitar 2.893.698 jiwa, dengan banyaknya jumlah penduduk akan berakibat meningkatkan jumlah kendaraan pribadi yang akan mempengaruhi kenyamanan pada wilayah perkotaan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka Pemerintah kota Surabaya memberikan suatu program yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan pada bidang transportasi yaitu penyediaan angkutan umum yang bernama *Feeder Wira-Wiri* dengan membawa konsep perilaku berkendara atau bertransportasi yang tertib, aman, dan nyaman. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur Efektivitas Pelayanan Publik Angkutan Umum *Feeder Wira-Wiri* Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis deskriptif sederhana. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik kuesioner.

Populasi penelitian ini ialah masyarakat yang menggunakan layanan *feeder* wira-wiri dengan sampel berjumlah 100 responden. Penelitian ini menghasilkan temuan menarik diantaranya adalah : 1) Hasil tanggapan responden terhadap dua belas indikator pengukuran efektivitas mendapatkan hasil bahwa seluruh indikator masih terdapat nilai yang menandakan cukup efektif. Namun dari dua belas indikator pengukuran efektivitas, nilai yang menandakan cukup efektif tinggi terdapat pada indikator keluwesan adaptasi dengan persentase 23% dan pada indikator produktivitas dengan persentase 16%. 2) Hasil keseluruhan tanggapan responden mendapatkan hasil bahwa pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri Kota Surabaya dikatakan efektif dengan persentase sebesar 53%.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Transportasi

PENDAHULUAN

Kota Surabaya merupakan ibukota provinsi Jawa Timur yang dikenal sebagai kota pahlawan sekaligus menjadi kota metropolitan terbesar kedua dengan jumlah penduduk yang padat setelah Kota Jakarta. Menurut data dari *website* resmi Badan Pusat Statistik Jawa Timur Tahun 2023, Kota Surabaya memiliki luas sekitar 350,54 km² dengan jumlah penduduk kurang lebih sekitar 2.893.698 jiwa. Menurut Badan Pusat Statistik Surabaya apabila angka kepadatan penduduk bertambah maka dapat mempengaruhi kepadatan lalu lintas karena bertambahnya jumlah kendaraan bermotor yang khususnya kendaraan pribadi. Kepadatan penduduk mempengaruhi kepadatan lalu lintas karena keberadaan kendaraan bermotor menjadi modalitas utama bagi masyarakat untuk melakukan segala aktivitas perpindahan tempat. Kepadatan lalu lintas dikarenakan kendaraan bermotor ini didukung data dari Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Kendaraan di Provinsi Jawa Timur Tahun 2023

Sumber : Korlantas Polri, 2023

No	POLRES	MOBIL PENUMPANG	BUS	MOBIL BARANG	SEPEDA MOTOR	KENDARAAN KHUSUS	TOTAL
1	Surabaya	499.472	3.152	171.352	2.887.817	366	3.562.242
2	(Tak Diisi)	2.230.766	9.969	7.572	195.088	1.713	2.445.110
3	Sidoarjo	195.984	1.532	50.609	1.336.740	33	1.584.912
4	Malang	113.839	2.495	45.538	1.031.344	15	1.193.240
5	Banyuwangi	58.604	474	26.019	707.820	19	972.945
6	Gresik	74.070	738	27.080	679.236	27	781.173
7	Kediri	59.179	699	25.544	695.557	24	781.006
8	Jember	76.799	708	21.834	674.787	10	774.140
9	Tulungagung	60.798	996	27.555	642.981	17	732.350
10	Madiun	397.741	484	8.954	310.252	34	717.489

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia mencatat bahwa angka penggunaan kendaraan di Kota Surabaya terbanyak dengan jumlah kendaraan 3.562.242, yang dimana Kota

Surabaya memiliki jumlah transportasi jenis sepeda motor terbanyak di Jawa Timur. Kota Surabaya merupakan Kota terbesar kedua di Indonesia, selain itu Kota Surabaya merupakan pusat industri dan perdagangan sehingga kebutuhan transportasi tinggi karena transportasi berperan penting sebagai alat yang digunakan melakukan kegiatan kehidupan sehari-hari. Transportasi merupakan kebutuhan yang mendasar bagi manusia untuk mendukung melakukan kegiatan. Hal ini didukung oleh Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Umum penggunaan lalu lintas dan transportasi jalan raya merupakan salah satu cara untuk meningkatkan perekonomian, menyediakan akses ke daerah pedesaan atau daerah terpencil, meningkatkan persatuan dan kesatuan bangsa, menjaga kedaulatan negara, dan berdampak pada berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Menurut Azis dan Asrul dalam (Bella, 2019) dalam hal kegiatan ekonomi masyarakat, transportasi merupakan kebutuhan sekunder atau kebutuhan tambahan. Salah satu faktor yang mempengaruhi roda perekonomian adalah transportasi. Transportasi merupakan sarana utama dalam menunjang aktivitas manusia, termasuk jasa angkutan penumpang, yang dilakukan oleh semua kalangan, selain itu menurut badan pusat statistik Kota Surabaya mendefinisikan kendaraan bermotor sebagai kendaraan yang digerakkan oleh peralatan teknis internal dan sering digunakan untuk transportasi jalan raya untuk mengangkut penumpang atau kargo, dan bukan kendaraan berbasis rel. Semua kategori kendaraan, kecuali kendaraan yang digunakan oleh TNI, Polri, dan Korps Diplomatik, terdaftar sebagai kendaraan bermotor. Selain itu, transportasi memiliki beberapa jenis yang didukung data dari Badan Pusat Statistik yaitu transportasi darat, transportasi udara, dan transportasi laut. Transportasi darat terdapat mobil penumpang, mobil bis, mobil truk, sepeda motor, dan kereta api. Transportasi udara terdapat pesawat terbang. Transportasi laut terdapat kapal. Transportasi seperti jasa angkut penumpang biasa disebut dengan transportasi umum atau angkutan umum. Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 angkutan merupakan tindakan memindahkan orang dan/ atau barang dari satu lokasi ke lokasi lain dengan menggunakan kendaraan di jalan yang sibuk atau lalu lintas jalan. Angkutan umum merupakan salah satu bentuk transportasi massal yang paling sering digunakan oleh masyarakat umum. Dengan berkembangnya angkutan umum massal di Indonesia, Pemerintah berharap seluruh lapisan masyarakat dapat menggunakan angkutan umum dengan baik dan berharap dapat mengurangi angka kemacetan akibat banyaknya pengguna kendaraan pribadi di Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 bahwa penyelenggara lalu lintas dan angkutan umum harus dikoordinasikan dan diatur dalam satu kesatuan sistem transportasi nasional untuk mencapai pelayanan transportasi yang seimbang, selamat, aman, efektif, dan efisien. Masyarakat mempertimbangkan fasilitas transportasi umum ketika memilih kendaraan, sehingga dapat mempengaruhi keselamatan. Keamanan transportasi publik menjadi salah satu kekhawatiran masyarakat dalam menggunakan transportasi publik (Putri &

Prabawati, 2020). Sehubungan dengan ini, maka Pemerintah kota Surabaya memberikan suatu program yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan pada bidang transportasi yaitu penyediaan angkutan umum yang bernama *Feeder Wira-Wiri* dengan membawa konsep perilaku berkendara atau bertransportasi yang tertib, aman, dan nyaman, salah satu alasan diluncurkannya angkutan *Feeder Wira-Wiri* ini untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang hendak menaikinya. Angkutan ini sudah dilengkapi oleh *Closed Circuit Television* (CCTV), Air Conditioner (AC), dan bisa menjangkau beberapa rute yang tidak dijangkau oleh mikrolet atau *lyn*. Namun, dengan adanya angkutan *feeder* ini beberapa masyarakat masih lebih memilih naik Suroloyo bus.

Selain itu angkutan *feeder* ini sistem pembayarannya menggunakan non-tunai seperti kartu pembayaran elektronik (*e-money*) atau *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dengan tarif layanan tiket terdiri dari tarif tiket langsung, tarif tiket prabayar, dan tarif tiket tertentu. Angkutan *Feeder Wira-Wiri* menggunakan tarif tiket langsung. Tarif tiket langsung terdiri atas tarif umum, tarif pelajar dan/atau mahasiswa, dan tarif khusus. Tarif umum berlaku secara umum untuk setiap orang atau badan yang mendapatkan layanan dari BLUD UPTD PTU. Tarif pelajar dan/atau mahasiswa dapat diperoleh dengan menunjukkan kartu anggota sekolah atau kartu mahasiswa. Tarif khusus berlaku untuk lanjut usia, veteran, anak dibawah umur 5 (lima) tahun, dan penyandang disabilitas. Tarif lanjut usia diperoleh dengan menunjukkan Kartu Tanda Penduduk. Tarif Veteran diperoleh dengan menunjukkan Kartu Veteran. Tarif anak dibawah umur lima Tahun dan tarif penyandang disabilitas diperoleh dengan penilaian secara patut dan sewajarnya oleh petugas Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Walaupun peluncuran angkutan *feeder* yang diharapkan mampu untuk sudah menjadi program andalan Pemerintah Kota Surabaya namun beberapa masyarakat masih memilih naik Suroloyo bus daripada menggunakan *Feeder Wira-Wiri* dikarenakan masih bingung dengan cara naik dan menunggu lama di halte bus. Selain itu kekurangan jasa transportasi angkutan *feeder* tersebut tidak diperbolehkan untuk berhenti sembarangan tempat karena pemberhentian angkutan ini sudah disediakan di halte pemberhentian bus yang sesuai dengan rute perjalanan angkutan *feeder* tersebut.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan yang terjadi saat diluncurkannya angkutan umum *Feeder Wira-Wiri* Kota Surabaya, maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan mengukur efektivitas angkutan umum *Feeder Wira-Wiri* dalam meningkatkan pelayanan publik karena menurut Moenir (2001: 13) dalam (Sawir, 2020) pelayanan publik wajib memiliki komponen-komponen dasar, dan setiap jenis pelayanan publik harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan keuangan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dengan menjaga efisiensi dan efektivitas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis data deskriptif sederhana untuk mengukur efektivitas pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri kota Surabaya. Hasil dari pengumpulan data menggunakan instrumen yang telah ada kemudian dianalisis dalam bentuk perhitungan persentase skor rekapitulasi terhadap skor minimal – skor maksimal yang telah diuraikan oleh (Hardjati et al., 2021). Adapun rumus persentase dan kategori hasil persentase sebagai berikut :

$$\text{Persentase} = \left(\frac{\text{Skor Rekapitulasi} - \text{Skor Minimal}}{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}} \right) \times 100$$

Penelitian ini akan difokuskan bagaimana efektivitas pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri Kota Surabaya dilihat dari beberapa ukuran efektivitas pelayanan menurut Richard M Steers (1985) yang dikutip dalam (Wadjdi, 2022). Adapun ukuran teori efektivitas pelayanan menurut Richard M Steers yaitu; 1) kualitas; 2) produktivitas; 3) kesiagaan; 4) efisiensi; 5) penghasilan; 6) pertumbuhan; 7) stabilitas; 8) kecelakaan; 9) semangat kerja; 10) motivasi; 11) kepaduan; 12) keluwesan adaptasi.

Menurut Sugiyono (2013) Populasi merupakan kategori untuk generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang dipilih peneliti untuk dianalisis sebelum kesimpulan dibuat. Sedangkan sampel penelitian merupakan representasi dari ukuran dan komposisi dari keseluruhan populasi. Sampel dari populasi dapat digunakan jika populasinya cukup besar dan peneliti tidak memungkinkan untuk menggali seluruh populasi seandainya karena keterbatasan waktu, dana, atau tenaga. (Sugiyono, 2013). Populasi pada penelitian ini ialah masyarakat yang menggunakan *feeder* wira-wiri sedangkan sampel yang digunakan di dalam penelitian ini berjumlah 100 responden.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data Kuesioner. Mengingat ruang lingkup penelitian, maka kuesioner digunakan untuk memperoleh informasi yang lebih luas terkait dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data adalah dengan cara menyebarkan serangkaian pertanyaan langsung kepada objek penelitian atau kuesioner agar data yang dikumpulkan penulis benar dan sesuai dengan keadaan sebenarnya pada saat penelitian dilakukan. Bentuk pertanyaan bersifat tertutup, dan setiap pertanyaan disediakan jawaban, dan responden dapat memilih jawaban yang menurut responden sesuai. Dalam penelitian ini dibuat kuesioner yang mencakup variabel pengukuran suatu efektivitas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi dari hasil temuan penelitian sesuai dengan perumusan masalah yakni mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri Kota Surabaya dilihat dari beberapa ukuran efektivitas pelayanan menurut Richard M Steers (1985) yang dikutip dalam (Wadjdi, 2022). Adapun ukuran teori

efektivitas pelayanan menurut Richard M Steers yaitu; 1) kualitas; 2) produktivitas; 3) kesiagaan; 4) efisiensi; 5) penghasilan; 6) pertumbuhan; 7) stabilitas; 8) kecelakaan; 9) semangat kerja; 10) motivasi; 11) kepaduan; 12) keluwesan adaptasi.

Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan valid atau tidaknya suatu instrumen penelitian. Instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur (Riyanto & Hatmawan, 2020). Pembuktian kevalidan dari sebuah instrumen apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pada penelitian validitas diuji menggunakan *Microsoft Excel*. Adapun nilai kritiknya yaitu $N-2 = 100-2 = 98$ dengan derajat signifikan sebesar 10%, sehingga nilai dari r tabel pada penelitian ini adalah 0,1654. Berikut merupakan hasil uji validitas variabel penelitian dengan menggunakan *Microsoft Excel*

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Sumber : Data primer diolah peneliti, 2024

No	Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Kualitas	P1	0.5583	0.1654	VALID
		P2	0.60616	0.1654	VALID
		P3	0.74556	0.1654	VALID
2	Produktivitas	P4	0.70049	0.1654	VALID
		P5	0.69871	0.1654	VALID
3	Kesiagaan	P6	0.80381	0.1654	VALID
		P7	0.78754	0.1654	VALID
4	Efisiensi	P8	0.74335	0.1654	VALID
		P9	0.7529	0.1654	VALID
5	Penghasilan	P10	0.61227	0.1654	VALID
6	Pertumbuhan	P11	0.72916	0.1654	VALID
7	Stabilitas	P12	0.75001	0.1654	VALID
8	Kecelakaan	P13	0.54379	0.1654	VALID
9	Semangat Kerja	P14	0.82595	0.1654	VALID
		P15	0.79359	0.1654	VALID
10	Motivasi	P16	0.79669	0.1654	VALID
11	Kepaduan	P17	0.83936	0.1654	VALID
		P18	0.77871	0.1654	VALID
12	Keluwesan Adaptasi	P19	0.81301	0.1654	VALID

Hasil pada uji validitas di atas menunjukkan bahwa seluruh butir item pertanyaan sebanyak 19 item pada 12 variabel memiliki nilai koefisien korelasi (r hitung) lebih besar daripada r tabel. Hal tersebut sesuai dengan Yusuf (2016) menyatakan bahwa semakin tinggi validitas suatu instrumen maka semakin baik

instrumen tersebut digunakan. Sehingga dapat dikatakan bahwa data yang diperoleh adalah valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas dapat diartikan sebagai keterpercayaan, keterandalan, keajegan, kestabilan, dan konsistensi namun ide pokok didalam konsep reliabilitas yaitu sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya (Jumailiyah, 2018). Reliabilitas menurut Konting dalam (Samsu, 2017) nilai yang memiliki nilai >0.60 atau mendekati angka 1 menandakan item-item dalam skala mengukur perkara yang sama dan menunjukkan bahwa item-item tersebut memiliki kepercayaan atau reliabel. Berikut tabel hasil uji reliabilitas :

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

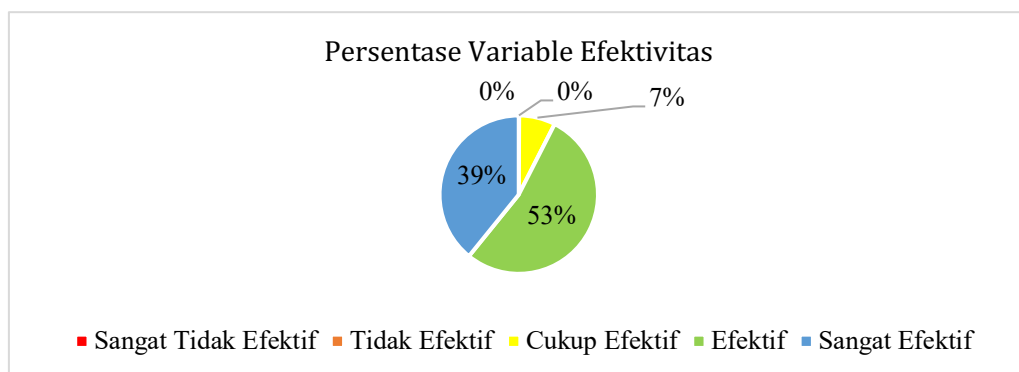
Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Koefisien Alpha	Cronbach's Alpha	Keterangan
0.6	0.94835	RELIABEL

Hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa pengujian reliabilitas pada 12 variabel yang terdiri dari kualitas, produktivitas, kesiagaan, pertumbuhan, stabilitas, kecelakaan, semangat kerja, motivasi, kepaduan, dan keluwesan adaptasi yang telah diuji oleh penulis menggunakan *Microsoft Excel* memiliki skor *Cronbach's Alpha* sebesar 0.94835. Sehingga data yang dihasilkan dari kuesioner dapat dikatakan reliabel dan diandalkan.

Efektivitas Pelayanan Angkutan Umum Feeder Wira Wiri

Efektivitas merupakan tercapainya sebuah keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan berkaitan dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai (Sawir, 2020). Hasil tanggapan responden dan hasil interval nilai yang telah dijelaskan di atas, selanjutnya dapat disimpulkan efektif atau tidaknya disajikan dalam bentuk diagram. Berikut merupakan hasil keseluruhan tanggapan responden terhadap angkutan umum *feeder* wira-wiri Kota Surabaya yang telah dihitung menggunakan *Microsoft Excel*.



Gambar 1. Hasil Tanggapan Responden

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Hasil pada analisis efektivitas pada pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri menunjukkan bahwa hasil keseluruhan tanggapan responden memiliki nilai persentase 53% dengan kategori efektif. Artinya, efektivitas angkutan umum *feeder* wira-wiri Kota Surabaya dikatakan efektif. Dari hasil persentase tersebut menyatakan bahwa tujuan angkutan umum *feeder* wira-wiri telah tercapai, adapun tujuan dari angkutan umum *feeder* wira-wiri yaitu mengakses lingkungan atau jalan yang tidak dilalui oleh Suroboyo Bus ataupun Bus Trans Semanggi Surabaya. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan (Sawir, 2020) bahwa efektivitas merupakan tercapainya sebuah keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan berkaitan dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai.

1. Indikator Kualitas

Tabel 4. Hasil Tanggapan Responden Pada Indikator Kualitas

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

No	Pertanyaan	Skor	Jawaban	Responden	Total
P1	Apakah fasilitas yang ada di dalam <i>feeder</i> wira-wiri nyaman untuk digunakan?	1	Sangat Tidak Nyaman	0	100
		2	Tidak Nyaman	0	
		3	Cukup Nyaman	5	
		4	Nyaman	78	
		5	Sangat Nyaman	17	
P2	Apakah jumlah penumpang <i>feeder</i> wira-wiri sesuai dengan kapasitas tempat duduk yang telah ditetapkan?	1	Melebihi Kapasitas	0	100
		2	Sedikit Sekali	1	
		3	Kapasitas Imbang	42	
		4	Kurang Sedikit Dari Kapasitas	14	
		5	Sesuai Kapasitas	43	
P3	Apakah <i>feeder</i> wira-wiri sangat aman untuk semua penumpang?	1	Sangat Tidak Aman	0	100
		2	Tidak Aman	0	
		3	Cukup Aman	2	
		4	Aman	66	
		5	Sangat Aman	32	

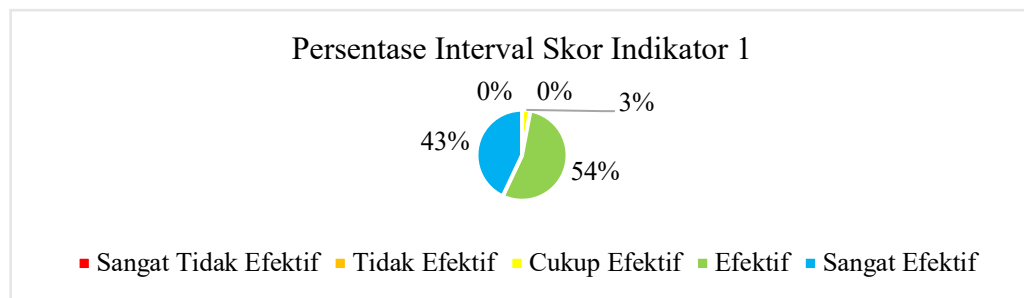
Hasil analisis pada tabel di atas menunjukkan masih terdapat 1 responden yang menjawab sedikit sekali pada pertanyaan nomor 2 yaitu apakah jumlah penumpang *feeder* wira-wiri sesuai dengan kapasitas tempat duduk yang telah ditetapkan. Hal ini diakibatkan karena responden tersebut merasa jika sedikit sekali tempat duduk yang kosong. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, tidak ada pertanyaan

yang memiliki skor jawaban keseluruhan tinggi meskipun mayoritas responden menjawab pada skor 4, tetapi hal tersebut belum dipastikan bahwa pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri sudah efektif yang dilihat dari indikator kualitas. Selanjutnya, berikut adalah hasil interval nilai pada indikator kualitas

Tabel 5. Interval Nilai Pada Indikator Kualitas

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Interval Statistik	Interval Skor Jawaban	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
2.5 - 5.1	3 – 5	Sangat Tidak Efektif	0	0
> 5.1 - 7.7	6 – 7	Tidak Efektif	0	0
> 7.7 - 10.3	8 – 10	Cukup Efektif	3	3
> 10.3 - 12.9	11 – 12	Efektif	54	54
> 12.9 - 15.5	13 – 15	Sangat Efektif	43	43
Total			100	100



Gambar 2. Diagram Interval Skor Indikator 1

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Apabila dilihat dari hasil kuesioner dan perhitungan interval skor jawaban responden, pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri Kota Surabaya dapat dikatakan efektif dengan persentase 54% yakni mengandung unsur yang mana kondisi fasilitas seperti pendingin atau *air conditioner* (AC) dapat digunakan dengan baik sehingga para penumpang tidak mudah merasa panas, kenyamanan jumlah penumpang yang sesuai dengan kapasitas yang diberikan pada setiap armada seperti armada yang menggunakan mobil Grand Max dengan kapasitas 10 penumpang dan mobil Hi-Ace dengan kapasitas 14 penumpang, dan keamanan penumpang jika menaiki angkutan *feeder* wira-wiri dikarenakan sudah dilengkapi kamera CCTV.

2. Indikator Produktivitas

Tabel 6. Hasil Tanggapan Responden Pada Indikator Produktivitas

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

No	Pertanyaan	Skor	Jawaban	Responden	Total
P4		1	Sangat Tidak Memenuhi	0	100

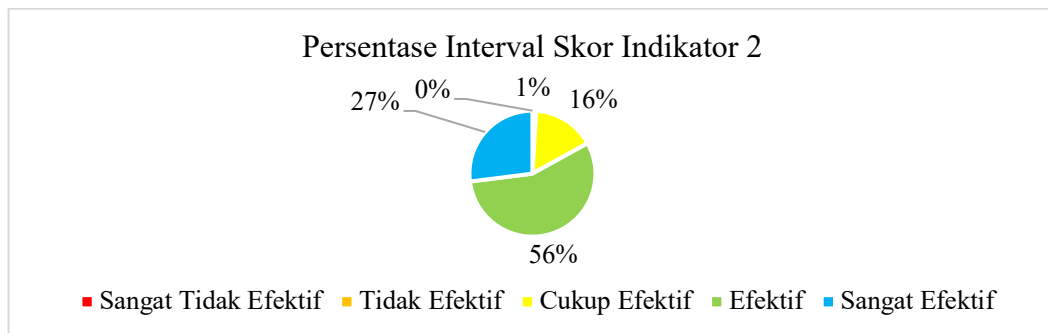
No	Pertanyaan	Skor	Jawaban	Responden	Total
	Apakah jumlah <i>feeder</i> wira-wiri memenuhi kebutuhan masyarakat?	2	Tidak Memenuhi	1	
		3	Cukup Memenuhi	35	
		4	Memenuhi	38	
		5	Sangat Memenuhi	26	
	Apakah penumpang dapat menemukan <i>feeder</i> wira-wiri dengan mudah?	1	Sangat Tidak Mudah	0	
		2	Tidak Mudah	0	
P5		3	Cukup Mudah	24	100
		4	Mudah	48	
		5	Sangat Mudah	28	

Hasil analisis data di atas menunjukkan bahwa masih terdapat 1 responden yang menjawab tidak memenuhi pada pertanyaan nomor 4 yaitu apakah jumlah *feeder* wira-wiri memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini diakibatkan karena responden tersebut merasa jika jumlah *feeder* wira-wiri sedikit. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, tidak ada pertanyaan yang memiliki skor jawaban keseluruhan tinggi meskipun mayoritas responden menjawab pada skor 4, tetapi hal tersebut belum dipastikan bahwa pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri sudah efektif yang dilihat dari indikator produktivitas. Selanjutnya, berikut adalah hasil interval nilai pada indikator produktivitas.

Tabel 7. Interval Nilai Pada Indikator Produktivitas

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Interval Statistik	Interval Skor Jawaban	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.5 - 3.3	2 – 3	Sangat Tidak Efektif	0	0
> 3.3 - 5.1	4 – 5	Tidak Efektif	1	1
> 5.1 - 6.9	6	Cukup Efektif	16	16
> 6.9 - 8.7	7 – 8	Eefektif	56	56
> 8.7 - 10.5	9 – 10	Sangat Efektif	27	27
	Total		100	100



Gambar 3. Diagram Interval Skor Indikator 2

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Apabila dilihat dari hasil kuesioner dan perhitungan interval skor jawaban responden, pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri Kota Surabaya dapat dikatakan efektif dengan persentase 56% yakni mengandung unsur yang mana jumlah angkutan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan arti jika penumpang tertinggal angkutan sebelumnya penumpang tidak akan menunggu terlalu lama untuk mendapatkan angkutan selanjutnya, penumpang dengan mudah dapat menemukan angkutan.

3. Indikator Kesiagaan

Tabel 8. Hasil Tanggapan Responden Pada Indikator Kesiagaan

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

No	Pertanyaan	Skor	Jawaban	Responden	Total
P6	Apakah petugas telah melaksanakan tugas nya dengan baik?	1	Sangat Tidak Baik	0	100
		2	Tidak Baik	0	
		3	Cukup Baik	14	
		4	Baik	47	
		5	Sangat Baik	39	
P7	Apakah petugas telah menyelesaikan keluhan penumpang dengan baik?	1	Sangat Tidak Baik	0	100
		2	Tidak Baik	0	
		3	Cukup Baik	13	
		4	Baik	51	
		5	Sangat Baik	36	

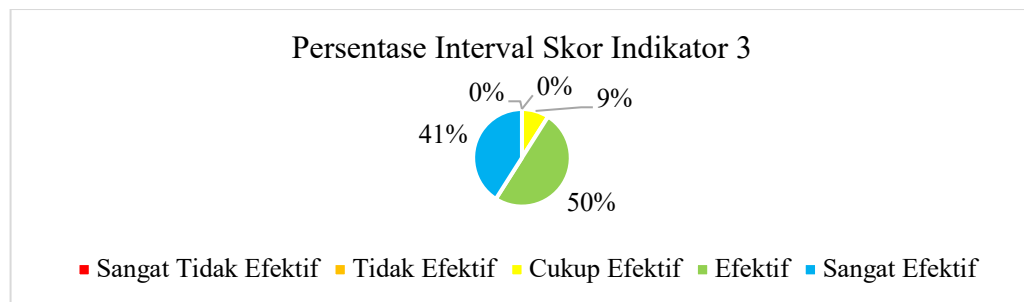
Hasil analisis pada tabel di atas menunjukkan bahwa masih terdapat 14 responden yang menjawab cukup baik pada pertanyaan nomor 6 yaitu petugas telah melaksanakan tugasnya dengan baik. Hal ini diakibatkan karena responden tersebut merasa jika petugas masih kurang dalam melaksanakan tugas dengan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, tidak ada pertanyaan yang memiliki skor jawaban keseluruhan tinggi meskipun mayoritas responden menjawab pada skor 4, tetapi hal tersebut belum dipastikan bahwa pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri

sudah efektif yang dilihat dari indikator kesiagaan. Selanjutnya, berikut adalah hasil interval nilai pada indikator kesiagaan.

Tabel 9. Interval Nilai Pada Indikator Kesiagaan

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Interval Statistik	Interval Skor Jawaban	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.5 - 3.3	2 - 3	Sangat Tidak Efektif	0	0
> 3.3 - 5.1	4 - 5	Tidak Efektif	0	0
> 5.1 - 6.9	6	Cukup Efektif	9	9
> 6.9 - 8.7	7 - 8	Efektif	50	50
> 8.7 - 10.5	9 - 10	Sangat Efektif	41	41
Total			100	100



Gambar 4. Diagram Interval Skor Indikator 3

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Kesiagaan merupakan indikator yang melihat petugas pada saat melaksanakan tugasnya. Dilihat dari hasil kuesioner dan perhitungan interval skor jawaban responden, pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri Kota Surabaya dapat dikatakan efektif dengan persentase 50% yakni mengandung unsur petugas angkutan *feeder* wira-wiri telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan telah menyelesaikan keluhan penumpang dengan baik.

4. Indikator Efisiensi

Tabel 10. Hasil Tanggapan Responden Pada Indikator Efisiensi

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

No	Pertanyaan	Skor	Jawaban	Responden	Total
P8	Apakah tujuan dari <i>feeder</i> wira-wiri (mengakses lingkungan atau	1	Sangat Tidak Tercapai Dengan Baik	0	100
		2	Tidak Tercapai Dengan Baik	0	

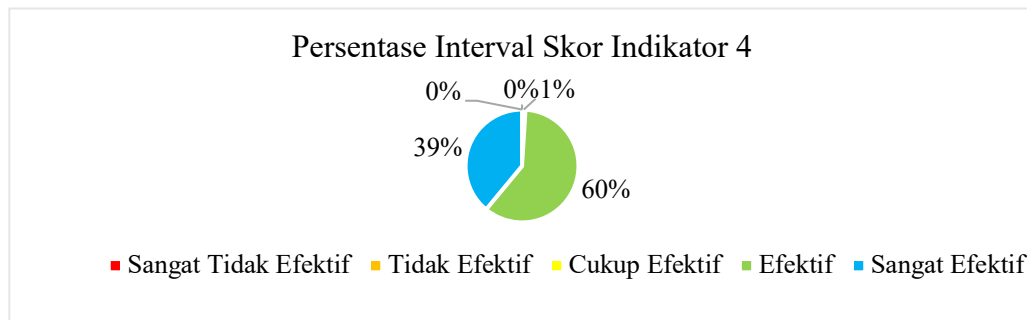
No	Pertanyaan	Skor	Jawaban	Responden	Total
P9	jalan yang tidak dilalui oleh Suroboyo Bus)	3	Cukup Tercapai Dengan Baik	9	100
	sudah tercapai dengan baik?	4	Tercapai Dengan Baik	54	
	Apakah aplikasi untuk <i>feeder</i> wira-wiri mudah diakses aplikasinya?	5	Sangat Tercapai Dengan Baik	37	
		1	Sangat Tidak Mudah	0	
		2	Tidak Mudah	0	
		3	Cukup Mudah	6	
		4	Mudah	64	
		5	Sangat Mudah	30	

Hasil analisis data di atas menunjukkan bahwa masih terdapat 9 responden yang menjawab cukup tercapai dengan baik pada pertanyaan nomor 8 yaitu tujuan dari *feeder* wira-wiri (mengakses lingkungan atau jalan yang tidak dilalui oleh Suroboyo Bus) sudah tercapai dengan baik. Hal ini diakibatkan karena responden tersebut merasa jika tujuan dari *feeder* wira-wiri tersebut belum semua tercapai karena masih terdapat beberapa lingkungan atau jalan yang tidak diakses oleh *feeder* wira-wiri. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, tidak ada pertanyaan yang memiliki skor jawaban keseluruhan tinggi meskipun mayoritas responden menjawab pada skor 4, tetapi hal tersebut belum dipastikan bahwa pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri sudah efektif yang dilihat dari indikator efisiensi. Selanjutnya, berikut adalah hasil interval nilai pada indikator efisiensi

Tabel 11. Interval Nilai Pada Indikator Efisiensi

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Interval Statistik	Interval Skor Jawaban	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.5 - 3.3	2 - 3	Sangat Tidak Efektif	0	0
> 3.3 - 5.1	4 - 5	Tidak Efektif	0	0
> 5.1- 6.9	6	Cukup Efektif	1	1
> 6.9 - 8.7	7 - 8	Efektif	60	60
> 8.7 - 10.5	9 - 10	Sangat Efektif	39	39
	Total		100	100



Gambar 5. Diagram Interval Skor Indikator 4

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Efisiensi merupakan indikator yang melihat sejauh mana tujuan dan aplikasi yang digunakan *feeder* wira-wiri. Dilihat dari hasil kuesioner dan perhitungan interval skor jawaban responden, pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri Kota Surabaya dapat dikatakan efektif dengan persentase 60% yang mengandung unsur tujuan angkutan *feeder* wira-wiri mengakses lingkungan yang tidak dilalui oleh Suroboyo Bus tercapai dengan baik, aplikasi dapat diakses dengan mudah sehingga penumpang yang hendak naik tidak kesulitan untuk mengontrol lokasi angkutan.

5. Indikator Penghasilan

Tabel 12. Hasil Tanggapan Responden Pada Indikator Penghasilan

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

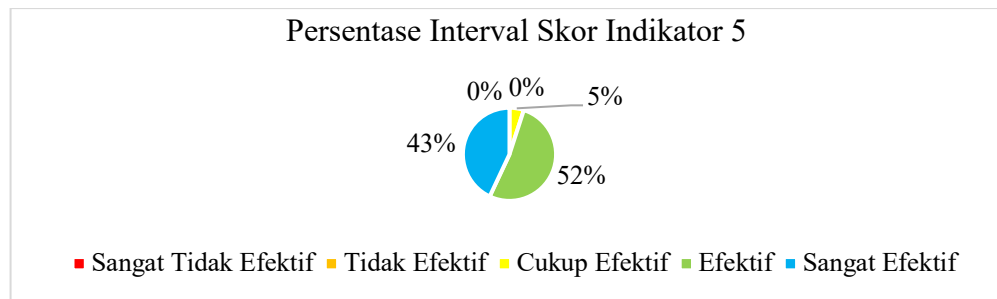
No	Pertanyaan	Skor	Jawaban	Responden	Total
P10	Apakah tarif yang ditentukan sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan?	1	Sangat Tidak Sesuai	0	100
		2	Tidak Sesuai	0	
		3	Cukup Sesuai	5	
		4	Sesuai	52	
		5	Sangat Sesuai	43	

Hasil analisis data di atas menunjukkan masih terdapat 5 responden yang menjawab cukup sesuai pada pertanyaan nomor 10 yaitu tarif yang ditentukan sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini diakibatkan karena responden tersebut merasa jika dengan tarif tersebut cukup sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, tidak ada pertanyaan yang memiliki skor jawaban keseluruhan tinggi meskipun mayoritas responden menjawab pada skor 4, tetapi hal tersebut belum dipastikan bahwa pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri sudah efektif yang dilihat dari indikator penghasilan. Selanjutnya, berikut adalah hasil interval nilai pada indikator penghasilan.

Tabel 13. Interval Nilai Pada Indikator Penghasilan

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Interval Statistik	Interval Skor Jawaban	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
0.5 - 1.5	1	Sangat Tidak Efektif	0	0
> 1.5 - 2.5	2	Tidak Efektif	0	0
> 2.5 - 3.5	3	Cukup Efektif	5	5
> 3.5 - 4.5	4	Efektif	52	52
> 4.5 - 5.5	5	Sangat Efektif	43	43
Total			100	100



Gambar 6. Diagram Interval Skor Indikator 5

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Penghasilan merupakan indikator yang memberikan kemudahan penumpang di setiap kalangan seperti anak-anak, remaja, dewasa, dan lansia. Dilihat dari hasil kuesioner dan perhitungan interval skor jawaban responden, pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri Kota Surabaya dapat dikatakan efektif dengan persentase 52% yakni mengandung unsur tarif yang ditentukan sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

6. Indikator Pertumbuhan

Tabel 14. Hasil Tanggapan Responden Pada Indikator Pertumbuhan

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

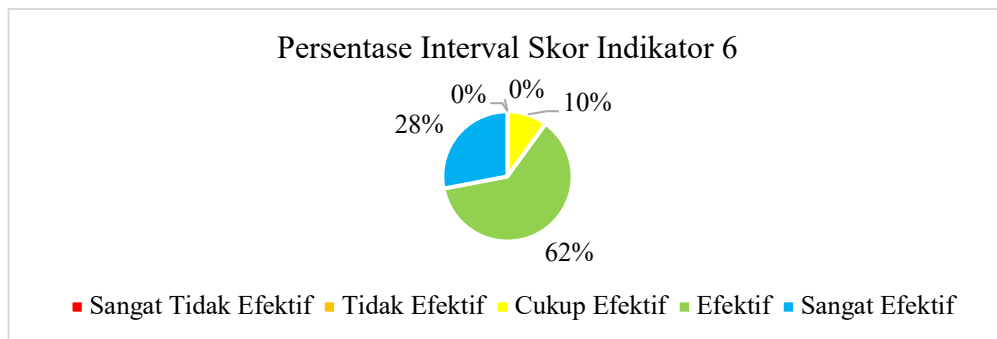
No	Pertanyaan	Skor	Jawaban	Responden	Total
P11	Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas meningkat lebih baik dari sebelumnya?	1	Sangat Tidak Meningkatkan (Menurun)	0	100
		2	Tidak Meningkatkan	0	
		3	Cukup Meningkatkan	10	
		4	Meningkat	62	
		5	Sangat Meningkatkan	28	

Hasil analisis data di atas menunjukkan bahwa masih terdapat 10 responden yang menjawab cukup meningkat pada pertanyaan nomor 11 yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas meningkat lebih baik dari sebelumnya. Hal ini diakibatkan karena responden tersebut merasa jika pelayanan yang diberikan petugas masih kurang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, tidak ada pertanyaan yang memiliki skor jawaban keseluruhan tinggi meskipun mayoritas responden menjawab pada skor 4, tetapi hal tersebut belum dipastikan bahwa pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri sudah efektif yang dilihat dari indikator penghasilan. Selanjutnya, berikut adalah hasil interval nilai pada indikator pertumbuhan.

Tabel 15. Interval Nilai Pada Indikator Pertumbuhan

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Interval Statistik	Interval Skor Jawaban	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
0.5 - 1.5	1	Sangat Tidak Efektif	0	0
> 1.5 - 2.5	2	Tidak Efektif	0	0
> 2.5 - 3.5	3	Cukup Efektif	10	10
> 3.5 - 4.5	4	Efektif	62	62
> 4.5 - 5.5	5	Sangat Efektif	28	28
	Total		100	100



Gambar 7. Diagram Interval Skor Indikator 6

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Pertumbuhan merupakan indikator yang melihat sejauh mana perubahan yang dirasakan oleh penumpang angkutan *feeder* wira-wiri . Dilihat dari hasil kuesioner dan perhitungan interval skor jawaban responden, pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri Kota Surabaya dapat dikatakan efektif dengan persentase 62% yakni mengandung unsur pelayanan yang diberikan oleh petugas meningkat lebih baik dari sebelumnya.

7. Indikator Stabilitas

Tabel 16. Hasil Tanggapan Responden Pada Indikator Stabilitas

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

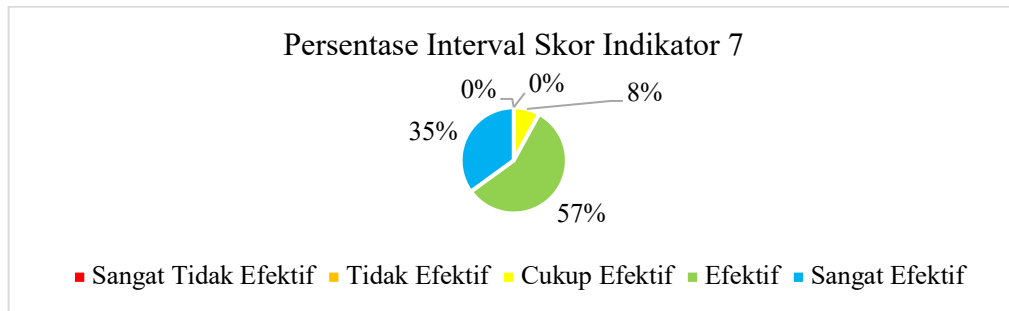
No	Pertanyaan	Skor	Jawaban	Responden	Total
P12	Apakah kondisi	1	Sangat Tidak Baik	0	100
	fasilitas dan	2	Tidak Baik	0	
	prasarana <i>feeder</i>	3	Cukup Baik	8	
	wira-wiri	4	Baik	57	
	terpelihara dengan baik?	5	Sangat Baik	35	

Hasil analisis data di atas menunjukkan bahwa masih terdapat 8 responden yang menjawab cukup baik pada pertanyaan nomor 12 yaitu kondisi fasilitas dan prasarana *feeder* wira-wiri terpelihara dengan baik. Hal ini diakibatkan karena responden tersebut merasa jika kondisi fasilitas dan prasarana tersebut ada yang rusak seperti pintu otomatis yang akhirnya menggunakan pintu manual. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, tidak ada pertanyaan yang memiliki skor jawaban keseluruhan tinggi meskipun mayoritas responden menjawab pada skor 4, tetapi hal tersebut belum dipastikan bahwa pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri sudah efektif yang dilihat dari indikator stabilitas. Selanjutnya, berikut adalah hasil interval nilai pada indikator stabilitas.

Tabel 17. Interval Nilai Pada Indikator Stabilitas

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Interval Statistik	Interval Skor Jawaban	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
0.5 - 1.5	1	Sangat Tidak Efektif	0	0
> 1.5 - 2.5	2	Tidak Efektif	0	0
> 2.5 - 3.5	3	Cukup Efektif	8	8
> 3.5 - 4.5	4	Efektif	57	57
> 4.5 - 5.5	5	Sangat Efektif	35	35
	Total		100	100



Gambar 8. Diagram Interval Skor Indikator 7

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Stabilitas merupakan indikator yang melihat sejauh mana kestabilan petugas *feeder* wira-wiri dalam merawat fasilitas yang ada di dalam angkutan. Dilihat dari hasil kuesioner dan perhitungan interval skor jawaban responden, pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri Kota Surabaya dapat dikatakan efektif dengan persentase 57% yakni mengandung unsur kondisi fasilitas terpelihara dengan baik.

8. Indikator Kecelakaan

Tabel 18. Hasil Tanggapan Responden Pada Indikator Kecelakaan

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

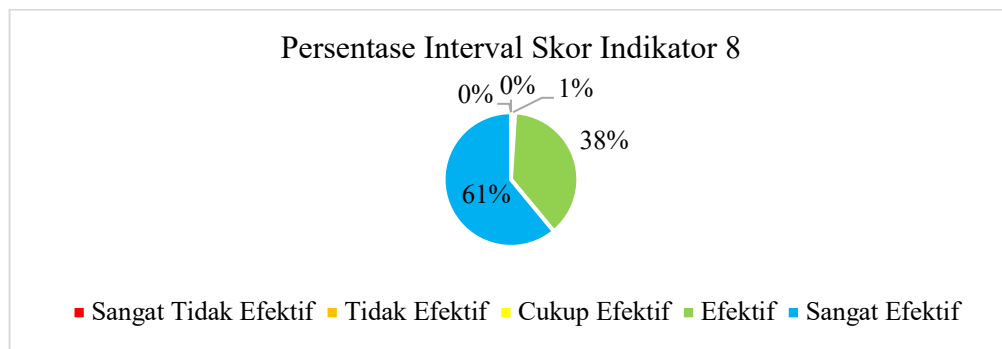
No	Pertanyaan	Skor	Jawaban	Responden	Total
P13	Apakah <i>feeder</i> wira-wiri sering mengalami gangguan kecelakaan?	1	Sangat Sering	0	100
		2	Sering	0	
		3	Kadang – Kadang	1	
		4	Jarang	38	
		5	Tidak Pernah	61	

Hasil analisis data di atas menunjukkan bahwa masih terdapat 1 responden yang menjawab kadang-kadang pada pertanyaan nomor 13 yaitu *feeder* wira-wiri sering mengalami gangguan kecelakaan. Hal ini diakibatkan karena responden tersebut merasa jika pada saat sedang menaiki *feeder* wira-wiri responden pernah mengalami gangguan kecelakaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, tidak ada pertanyaan yang memiliki skor jawaban keseluruhan tinggi meskipun mayoritas responden menjawab pada skor 4, tetapi hal tersebut belum dipastikan bahwa pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri sudah efektif yang dilihat dari indikator kecelakaan. Selanjutnya, berikut adalah hasil interval nilai pada indikator kecelakaan.

Tabel 19. Interval Nilai Pada Indikator Kecelakaan

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Interval Statistik	Interval Skor Jawaban	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
0.5 - 1.5	1	Sangat Tidak Efektif	0	0
> 1.5 - 2.5	2	Tidak Efektif	0	0
> 2.5 - 3.5	3	Cukup Efektif	1	1
> 3.5 - 4.5	4	Efektif	38	38
> 4.5 - 5.5	5	Sangat Efektif	61	61
Total			100	100



Gambar 9. Diagram Interval Skor Indikator 8

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Kecelakaan merupakan indikator yang melihat apakah terdapat penumpang yang mengalami kerugian. Dilihat dari hasil kuesioner dan perhitungan interval skor jawaban responden, pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri Kota Surabaya dapat dikatakan sangat efektif dengan persentase 61% yakni mengandung unsur yang mana tidak pernah mengalami gangguan kecelakaan yang dapat mengakibatkan kerugian waktu penumpang dan petugas sangat berhati hati terhadap keselamatan penumpang.

9. Indikator Semangat Kerja

Tabel 20. Hasil Tanggapan Responden Pada Indikator Semangat Kerja

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

No	Pertanyaan	Skor	Jawaban	Responden	Total
P14	Bagaimana semangat kerja petugas?	1	Sangat Tidak Semangat	0	100
		2	Tidak Semangat	0	
		3	Cukup Semangat	9	
		4	Semangat	52	
		5	Sangat Semangat	39	

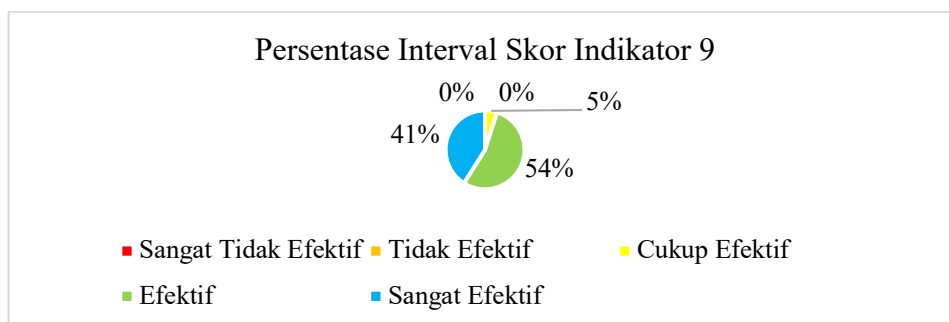
No	Pertanyaan	Skor	Jawaban	Responden	Total
P15	Bagaimana kepedulian petugas terhadap penumpang?	1	Sangat Tidak Peduli	0	100
		2	Tidak Peduli	0	
		3	Cukup Peduli	7	
		4	Peduli	57	
		5	Sangat Peduli	36	

Hasil analisis data di atas menunjukkan bahwa masih terdapat 9 responden yang menjawab cukup peduli pada pertanyaan nomor 14 yaitu semangat kerja petugas. Hal ini diakibatkan karena responden tersebut merasa pada saat sedang menaiki *feeder* wira-wiri responden melihat petugas terlihat sedikit lemas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, tidak ada pertanyaan yang memiliki skor jawaban keseluruhan tinggi meskipun mayoritas responden menjawab pada skor 4, tetapi hal tersebut belum dipastikan bahwa pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri sudah efektif yang dilihat dari indikator semangat kerja. Selanjutnya, berikut adalah hasil interval nilai pada indikator semangat kerja.

Tabel 21. Interval Nilai Pada Indikator Semangat Kerja

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Interval Statistik	Interval Skor Jawaban	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.5 - 3.3	2 - 3	Sangat Tidak Efektif	0	0
> 3.3 - 5.1	4 - 5	Tidak Efektif	0	0
> 5.1 - 6.9	6	Cukup Efektif	5	5
> 6.9 - 8.7	7 - 8	Efektif	54	54
> 8.7 - 10.5	9 - 10	Sangat Efektif	41	41
Total			100	100



Gambar 10. Diagram Interval Skor Indikator 9

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Semangat kerja merupakan indikator yang melihat sejauh mana petugas memberikan perasaan terikat antara petugas dan penumpang. Dilihat dari hasil kuesioner dan perhitungan interval skor jawaban responden, pelayanan publik

angkutan umum *feeder* wira-wiri Kota Surabaya dapat dikatakan efektif dengan persentase 54% yang mengandung unsur semangat petugas saat bekerja dan kepedulian petugas terhadap penumpang.

10. Indikator Motivasi

Tabel 22. Hasil Tanggapan Responden Pada Indikator Motivasi

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

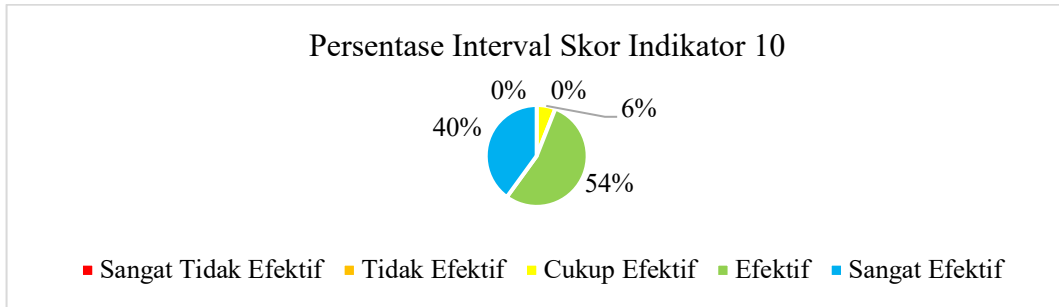
No	Pertanyaan	Skor	Jawaban	Responden	Total
P16	Apakah petugas selalu berusaha mewujudkan kepuasan penumpang?	1	Sangat Tidak Pernah	0	100
		2	Tidak Pernah	0	
		3	Kadang – Kadang	6	
		4	Sering	54	
		5	Selalu	40	

Hasil analisis data di atas menunjukkan bahwa masih terdapat 6 responden yang menjawab kadang-kadang pada pertanyaan nomor 16 yaitu petugas selalu berusaha mewujudkan kepuasan penumpang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, tidak ada pertanyaan yang memiliki skor jawaban keseluruhan tinggi meskipun mayoritas responden menjawab pada skor 4, tetapi hal tersebut belum dipastikan bahwa pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri sudah efektif yang dilihat dari indikator motivasi. Selanjutnya, berikut adalah hasil interval nilai pada indikator motivasi.

Tabel 23. Interval Nilai Pada Indikator Motivasi

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Interval Statistik	Interval Skor Jawaban	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
0.5 - 1.5	1	Sangat Tidak Efektif	0	0
> 1.5 - 2.5	2	Tidak Efektif	0	0
> 2.5 - 3.5	3	Cukup Efektif	6	6
> 3.5 - 4.5	4	Efektif	54	54
> 4.5 - 5.5	5	Sangat Efektif	40	40
	Total		100	100



Gambar 11. Diagram Interval Skor Indikator 10

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Motivasi merupakan indikator yang memberikan kekuatan yang muncul dari individu petugas dalam menjalankan tugasnya. Dilihat dari hasil kuesioner dan perhitungan interval skor jawaban responden, pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri Kota Surabaya dapat dikatakan efektif dengan persentase 54% yakni mengandung unsur petugas selalu mewujudkan kepuasan penumpang seperti petugas inisiatif membantu penumpang seperti kesulitan membawa barang.

11. Indikator Kepaduan

Tabel 24. Hasil Tanggapan Responden Pada Indikator Kepaduan

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

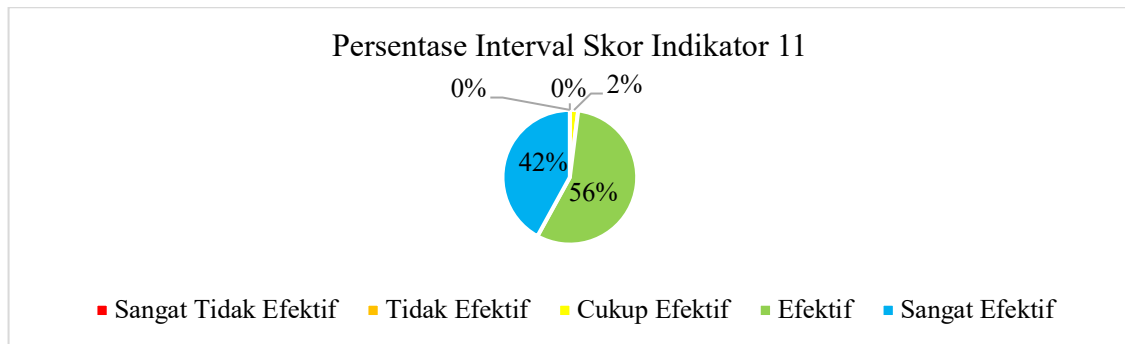
No	Pertanyaan	Skor	Jawaban	Responden	Total
P17	Apakah petugas dapat berkomunikasi dengan penumpang dengan baik?	1	Sangat Tidak Baik	0	100
		2	Tidak Baik	0	
		3	Cukup Baik	4	
		4	Baik	56	
		5	Sangat Baik	40	
P18	Apakah petugas dapat bekerjasama dengan penumpang dengan baik?	1	Sangat Tidak Baik	0	100
		2	Tidak Baik	0	
		3	Cukup Baik	6	
		4	Baik	56	
		5	Sangat Baik	38	

Hasil analisis pada tabel di atas menunjukkan bahwa masih terdapat 6 responden yang menjawab cukup baik pada pertanyaan nomor 18 yaitu petugas dapat bekerja sama dengan penumpang dengan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, tidak ada pertanyaan yang memiliki skor jawaban keseluruhan tinggi meskipun mayoritas responden menjawab pada skor 4, tetapi hal tersebut belum dipastikan bahwa pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri sudah efektif yang dilihat dari indikator kepaduan. Selanjutnya, berikut adalah hasil interval nilai pada indikator kepaduan.

Tabel 25. Interval Nilai Pada Indikator Kepaduan

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Interval Statistik	Interval Skor Jawaban	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.5 - 3.3	2 - 3	Sangat Tidak Efektif	0	0
> 3.3 - 5.1	4 - 5	Tidak Efektif	0	0
> 5.1 - 6.9	6	Cukup Efektif	2	2
> 6.9 - 8.7	7 - 8	Efektif	56	56
> 8.7 - 10.5	9 - 10	Sangat Efektif	42	42
Total			100	100



Gambar 12. Diagram Interval Skor Indikator 11

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Kepaduan merupakan indikator yang melihat bahwa petugas saling bekerja sama dengan baik. Dilihat dari hasil kuesioner dan perhitungan interval skor jawaban responden, pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri Kota Surabaya dapat dikatakan efektif dengan persentase 56% yakni mengandung unsur petugas dapat berkomunikasi dengan baik serta dapat bekerja sama dengan baik sesama petugas hingga penumpang.

12. Indikator Keluwesan Adaptasi

Tabel 26. Hasil Tanggapan Responden Pada Indikator Keluwesan Adaptasi

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

No	Pertanyaan	Skor	Jawaban	Responden	Total
P19	Apakah petugas mampu menyesuaikan dengan berbagai	1	Sangat Tidak Mampu	0	100
		2	Menyesuaikan	0	
		3	Tidak Mampu	0	
		4	Menyesuaikan	23	
		4	Cukup Mampu	47	
			Menyesuaikan		
			Mampu Menyesuaikan		

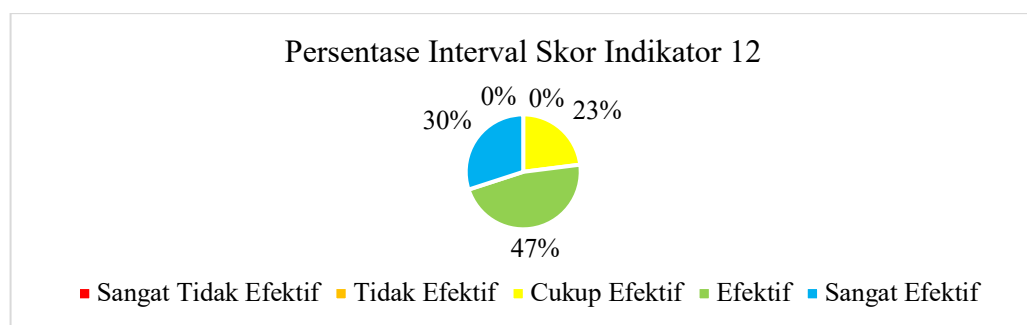
karakter penumpang?	5	Sangat Mampu Menyesuaikan	30
---------------------	---	---------------------------	----

Hasil analisis pada data di atas menunjukkan bahwa masih terdapat 23 responden yang menjawab cukup mampu pada pertanyaan nomor 19 yaitu petugas mampu menyesuaikan dengan berbagai karakter penumpang. Hal ini diakibatkan karena responden tersebut merasa jika petugas cukup mampu menyesuaikan berbagai karakter penumpang seperti karakter responden suka bercanda. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, tidak ada pertanyaan yang memiliki skor jawaban keseluruhan tinggi meskipun mayoritas responden menjawab pada skor 4, tetapi hal tersebut belum dipastikan bahwa pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri sudah efektif yang dilihat dari indikator keluwesan adaptasi. Selanjutnya, berikut adalah hasil interval nilai pada indikator keluwesan adaptasi

Tabel 27. Interval Nilai Pada Indikator Keluwesan Adaptasi

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Interval Statistik	Interval Skor Jawaban	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
0.5 - 1.5	1	Sangat Tidak Efektif	0	0
> 1.5 - 2.5	2	Tidak Efektif	0	0
> 2.5 - 3.5	3	Cukup Efektif	23	23
> 3.5 - 4.5	4	Efektif	47	47
> 4.5 - 5.5	5	Sangat Efektif	30	30
Total			100	100



Gambar 13. Diagram Interval Skor Indikator 12

Sumber : Data primer diolah peneliti, April 2024

Keluwesan adaptasi merupakan indikator yang melihat adanya rangsangan baru untuk mencegah keterbekuan terhadap lingkungan di dalam angkutan *feeder* wira-wiri Kota Surabaya. Dilihat dari hasil kuesioner dan perhitungan interval skor jawaban responden, pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri Kota Surabaya dapat dikatakan efektif dengan persentase 47% yakni mengandung unsur

petugas mampu menyesuaikan dengan berbagai karakter penumpang sehingga tidak ada keterbekuan terhadap lingkungan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian mengenai efektivitas pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri Kota Surabaya dilihat dari beberapa ukuran efektivitas pelayanan menurut Richard M Steers (1985) yang dikutip dalam (Wadji, 2022). dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil tanggapan responden terhadap dua belas indikator pengukuran efektivitas mendapatkan hasil bahwa seluruh indikator masih terdapat nilai yang menandakan cukup efektif. Namun dari dua belas indikator pengukuran efektivitas, nilai yang menandakan cukup efektif tinggi terdapat pada indikator keluwesan adaptasi dengan persentase 23% dan pada indikator produktivitas dengan persentase 16%.
2. Hasil keseluruhan tanggapan responden mendapatkan hasil bahwa pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri Kota Surabaya dikatakan efektif dengan persentase sebesar 53%.

DAFTAR PUSTAKA

- Bella. (2019). *Pengaruh Harga, Kemudahan dalam mengakses, dan Harga Kompetitor terhadap Kualitas Layanan terhadap kualitas layanan transportasi online (Go-Jek) di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.*
- Hardjati, S., Safeyah, M., & Wahyudi, K. E. (2021). Efektivitas Pelaksanaan Program Pelatihan Pengembangan Desain Kemasan Produk Batik Semanggi Surabaya. *Journal Publicuho*, 4(2), 581.
- Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen.* Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama.
- Samsu, S. M. (2017). *Metode Penelitian : (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development).* Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Sawir, M. (2020). *Birookrasi Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: ALFABETA, CV.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Wadji, F. (2022). *Efektivitas Pelayanan Publik.* Purbalingga: Eureka Media Aksara.

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 6 Nomor 10 (2024) 4810 – 4835 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v6i10.3222

Yusuf, M. (2016). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*.
Jakarta: Kencana.