

KAJIAN KETERPADUAN ANTAR MODA: SEBUAH ANALISIS AKSESIBILITAS TRANSPORTASI PUBLIK PADA LAYANAN FEEDER WIRA-WIRI SURABAYA

Sagita Alfira Supriyadi

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

sagitaalfira.20067@mhs.unesa.ac.id

Galih Wahyu Pradana

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

galihpradana@unesa.ac.id

Abstrak

Dengan meningkatkan kualitas layanan transportasi publik, penelitian ini dapat membantu dalam untuk membuktikan bagaimana pengaruh aksesibilitas transportasi publik dan keterpaduan antar moda terhadap kualitas pelayanan kualitas layanan *feeder* Wira-Wiri Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan bantuan *smartPLS* versi 4.1.0.2. Pengambilan sampel data dilakukan melalui kuesioner dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah 100 responden yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Implikasi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aksesibilitas dan keterpaduan antar moda berpengaruh positif terhadap kualitas layanan transportasi. Aksesibilitas transportasi publik memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan dengan nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,005$. Lalu, keterpaduan antar moda memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan, yang dibuktikan dengan nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,005$. Hasil ini menunjukkan bahwa keterpaduan antar moda *feeder* Wira-Wiri Suroboyo telah memudahkan masyarakat dalam melakukan perpindahan ke moda transportasi lain yang mereka tuju. Hal-hal penting untuk memaksimalkan kualitas layanan *feeder*, dapat dilakukan dengan sebagai berikut: (1) memperbaiki dan meningkatkan kualitas jalan penghubung; (2) meningkatkan frekuensi kedatangan *feeder* terutama pada jam-jam sibuk; (3) sosialisasi integrasi karcis; (4) informasi mengenai lokasi dan akses moda transportasi lain; (5) perbaikan aplikasi Gobis supaya dapat memperbarui data tracking secara *real-time*; (6) meningkatkan pencahayaan dan infrastruktur halte *feeder*; (7) meningkatkan kemenarikan infrastuktur dan pemeliharaan halte dan sekitarnya.

Keyword: Aksesibilitas, Keterpaduan Antar Moda, Kualitas Layanan, Pelayanan Publik

Abstract

By improving the quality of public transportation services, this research can help in proving how the influence of public transportation accessibility and intermodal integration on service quality of the Wira-Wiri Surabaya feeder service. The method used in this research is quantitative method with the help of *smartPLS* version 4.1.0.2. Data sampling was done through a questionnaire using *purposive sampling* technique with a total of 100 respondents selected based on certain criteria. The implications of the results of this study indicate that accessibility and intermodal integration have a positive effect on the quality of transportation services. Public transportation accessibility has a positive influence on service quality with a *p-value* of $0.000 < 0.005$. Then, intermodal integration has a positive influence on service quality, as evidenced by a *p-value* of $0.000 < 0.005$. These results indicate that the intermodal integration of the Wira-Wiri Suroboyo feeder has made it easier for people to transfer to other modes of transportation they are aiming for. Important things to maximize the quality of feeder services, can be done with the following: (1) improving and enhancing the quality of connecting roads; (2) increasing the frequency of feeder arrivals, especially during peak hours; (3) socialization of ticket integration; (4) information on the location and access of other modes of transportation; (5) improving the Gobis application so that it can update tracking data in *real-time*; (6) improving the lighting and infrastructure of feeder stops; (7) improving the attractiveness of infrastructure and maintenance of bus stops and their surroundings.

Keywords: Accessibility, Intermodal Alignment, Service Quality, Public Services

PENDAHULUAN

Sistem administrasi yang baik, dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas serta memastikan setiap langkah yang diambil selaras dengan tujuan organisasi. Hal yang sama berlaku untuk administrasi publik, yang merupakan sebagian dari kegiatan aparatur pemerintah negara untuk mencapai suatu tujuan negara (Syafri, 2014). Administrasi publik juga memiliki arti sebagai suatu kegiatan oleh sekelompok orang yang dilakukan untuk memenuhi kewajiban terhadap masyarakat umum, sebagai pelayan pemerintah. Memiliki sistem administrasi yang baik akan membantu dalam menghemat waktu dan mengurangi kesalahan dalam pengelolaan data (Khavita, et. al., 2023). Dengan administrasi publik yang efisien, diharapkan pelayanan kepada masyarakat mampu berjalan lebih optimal dan mencapai sasaran yang diinginkan.

Pelayanan publik merupakan tindakan yang diberikan kepada konsumen dengan tujuan memberikan kesan yang baik dan memberikan kepuasan kepada konsumen (Ritonga, 2021). Salah satu cara untuk mewujudkan pelayanan publik yang responsif dan efisien yakni dengan menyediakan kualitas layanan transportasi bagi masyarakat yang lebih layak. Berdasarkan Permenpan No. 17 tahun 2017 tentang pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik, Indeks Pelayanan Publik (IPP) diukur berdasarkan enam faktor, yaitu kebijakan pelayanan, profesionalisme sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem informasi pelayanan publik (SIPP), konsultasi dan pengaduan, serta inovasi pelayanan.

Seperti halnya yang diterapkan pada trans bus Sidoarjo sebagai bentuk layanan yang nyaman bagi penggunanya. Trans Sidoarjo memberikan layanan dengan harga bus yang murah dan memiliki fasilitas AC (Sinaga & Niswah, 2017). Kualitas layanan publik yang baik dapat mempengaruhi perilaku masyarakat dari transportasi pribadi ke transportasi publik agar dapat berdampak dengan berkurangnya jumlah kendaraan di jalan dan sehingga dapat mengurangi kemacetan. Kualitas layanan yang diberikan oleh dapat meningkatkan persepsi positif konsumen dan menciptakan suatu kepuasan dan juga loyalitas (Ansori & Andjarwati, 2022). Transportasi merupakan kebutuhan sekunder dalam aktivitas ekonomi masyarakat (Azis & Asrul, 2014). Adapun layanan lain yang dapat diberikan kepada penyandang disabilitas. Layanan lainnya dapat juga ditunjukkan dengan kepedulian terhadap kelompok rentan, seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas (Rahaju et. al, 2020)

Biro Komunikasi dan Informasi Publik Kementerian Perhubungan melaporkan bahwa preferensi masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi lebih tinggi daripada kendaraan umum (Dephub.go.id, 2021).

Penggunaan kendaraan pribadi masih terus berlanjut di daerah kota-kota besar seperti, Surabaya. Masyarakat berpikir bahwa menggunakan kendaraan pribadi lebih hemat daripada kendaraan umum. penggunaan kendaraan pribadi masih cukup tinggi di kalangan responden survei, dengan 56,4% menggunakannya untuk perjalanan harian (Triantafillidi & Tzouras, 2023).

Pelaksanaan Suroboyo Bus oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya merupakan upaya inovatif untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi publik. Program ini diluncurkan pada 7 April 2018 dengan sistem pembayaran unik menggunakan sampah botol plastik, sesuai Perwali Surabaya No. 67 tahun 2018. Suroboyo Bus menawarkan fasilitas modern seperti AC, CCTV, dan pembagian tempat duduk khusus, menjawab kebutuhan masyarakat akan transportasi yang aman dan nyaman. Suroboyo Bus hadir sebagai bentuk legitimasi pemerintah kota untuk mengatur transportasi publik yang ada. Fasilitas yang diberikan sudah baik, hanya saja pada halte menunggu datangnya Suroboyo Bus masih ada yang belum dilengkapi atap pelindung dan tempat duduk (Putri & Prabawati, 2020). Meski menghadapi beberapa tantangan seperti keterbatasan armada dan jalur khusus, program ini menunjukkan peningkatan jumlah penumpang setiap tahunnya. Evaluasi menggunakan model CIPP menunjukkan bahwa Suroboyo Bus telah mencapai sebagian besar tujuannya dalam memberikan transportasi umum berkualitas dan mengedukasi masyarakat tentang kepedulian lingkungan. Namun, masih diperlukan perbaikan terutama dalam hal regulasi teknis operasional dan fleksibilitas sistem pembayaran untuk mengoptimalkan layanan dan menarik minat masyarakat beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum

Arus aktivitas masyarakat secara signifikan dipengaruhi oleh masalah kepadatan dan keramaian (Still, 2014). Inilah menjadi tantangan bagi pemerintah, selaku pemangku kebijakan, untuk membuat program transportasi publik dengan kebijakan yang efisien dan berkelanjutan guna memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan taraf hidup. Implementasi nyata ini telah mulai diwujudkan secara bertahap oleh pemerintah, terutama di kota besar Indonesia. Program pertama di Jakarta, menggunakan Bus Rapid Transit, yang dikenal sebagai Transjakarta atau Busway. Program ini telah diresmikan sejak 2004 dan diharapkan mampu mengurangi kemacetan yang tinggi. Berawal dari peresmian hingga saat ini, jumlah armada Busway mengalami peningkatan yang signifikan sebagai respon terhadap hasil positif yang telah dicapai. Pernyataan ini sejalan dengan hasil penelitian Dessy, Inggit (2021) dalam skripsinya dengan judul “Pengaruh Kepuasan Publik, Pilihan Publik, dan Motivasi Pelayanan Bus Trans Jakarta di DKI Jakarta Pada Masa Pandemi Covid-19” yang

menyatakan ada pengaruh positif antara kepuasan publik, pilihan publik, dan motivasi secara bersama-sama terhadap angkutan sebesar 64,8%.

Sedangkan Trans Jogja merupakan transportasi publik yang digunakan oleh masyarakat Yogyakarta. Transjogja telah resmi beroperasi sejak tahun 2008. Analisis Permodelan Perpindahan Moda Dari Kendaraan Pribadi ke Bus Trans Jogja Menggunakan Analisis Regresi Logit Biner (Studi Kasus Zona Utara) (Almajazi, 2017). Dapat disimpulkan bahwa sebanyak 79,6% masyarakat telah berpindah menggunakan bus Trans Jogja, dipengaruhi oleh variabel yang diteliti dalam penelitian tersebut. Selanjutnya, program yang berjalan di wilayah Solo dikenal sebagai Batik Solo Trans (BST) Program BST telah diresikan sejak tahun 2010. Menurut penelitian yang dibuat oleh Pratika, Dhimas (2021) dalam karya skripsi dengan judul “Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Batik Solo Trans Kota Surakarta”, nilai presentase indikator yang dihasilkan mencapai 82,72%, menunjukkan bahwa program tersebut sangat efektif.

Dan di Surabaya, meresmikan Suroboyo Bus pada tahun 2017. Saat itu, Suroboyo Bus telah beroperasi di 3 rute, dengan total 20 unit kendaraan yang beroperasi. Armada ini terdiri dari bus low floor dan 2 unit bus tingkat. Setelah dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Suroboyo Bus bagi masyarakat yang dilakukan oleh Nala dan Dadang (2023) dalam judul, “Kesesuaian Kualitas Pelayanan Suroboyo Bus Bagi Masyarakat Pengguna Transportasi Massal di Wilayah Kota Surabaya”. Ditemukan bahwa tingkat kesesuaian pelayanan Suroboyo Bus rute Purabaya-Rajawali dan TIJ-Osowilangon mencapai persentase sebesar 90,70% dan 87,26%. Selain itu, tingkat kepuasan pada rute Purabaya-Rajawali dan TIJ0 Osowilangon mencapai persentase sebesar 88,78% dan 88,65%. Hal ini menunjukkan bahwa program ini telah berhasil memberikan layanan yang sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna transportasi di Kota Surabaya.

Namun, seiring berjalannya program ini, setelah dilakukan penelitian lebih lanjut oleh Damaiyanti dan Calvin (2023) terkait efektivitas program Suroboyo Bus. Ditemukan bahwa masyarakat masih kurang paham menggunakan transportasi Suroboyo Bus karena minimnya informasi yang diterima, yang saat ini hanya tersebar di media sosial. Hal ini berarti kurang optimal dalam memanfaatkan potensi penuh dari program transportasi publik tersebut. Lalu, penelitian lain yang dilakukan oleh Wibisono, dkk. (2023) menemukan bahwa jaringan trayek Suroboyo Bus masih belum optimal. Perlu dilakukan evaluasi untuk mengembangkan rute baru serta memperbaiki jaringan trayek Suroboyo Bus guna meningkatkan aksesibilitas dan integrasi transportasi Publik di Kota Surabaya.

Oleh karenanya, pada tahun 2023 pemerintah Kota Surabaya meresmikan layanan *feeder* Wira-Wiri sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan konektivitas dan efisiensi sistem transportasi publik di kota ini. Wira Wiri Suroboyo merupakan angkutan yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang bertujuan menjamin ketersediaan angkutan di Kota Surabaya (Hamida & Kurniawan, 2023)

Feeder adalah sistem transportasi yang memudahkan akses dari dan ke layanan transportasi utama, seperti bus rapid transit atau kereta api, ke daerah-daerah yang tidak terjangkau oleh transportasi utama tersebut. Dengan menyediakan jalur transportasi yang efektif, dapat membantu mendorong masyarakat untuk beralih ke transportasi publik secara keseluruhan. Dinas Perhubungan berencana untuk mengganti angkutan kota seperti angkot dengan kendaraan yang lebih besar seperti *Feeder* (Arifiyananta dan Fanida, 2015)

Aksesibilitas *feeder* yang baik akan meningkatkan konektivitas antar-moda transportasi dan memfasilitasi mobilitas masyarakat ke wilayah-wilayah yang mungkin sulit diakses. Dengan demikian, aksesibilitas *feeder* yang optimal akan mendukung efisiensi dan kenyamanan dalam perjalanan masyarakat serta meningkatkan manfaat dari sistem transportasi publik secara keseluruhan. Keterpaduan antar moda transportasi berpedoman pada integrasi yang efektif antara berbagai jenis moda transportasi dalam suatu sistem transportasi. Tujuannya adalah menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih efisien, muluk, dan nyaman bagi penumpang.

Dengan menyeleraskan layanan *feeder* secara efektif dengan moda transportasi utama, sistem transportasi dapat mencapai tingkat keterpaduan yang optimal. Program *Feeder* Wira-Wiri telah diresmikan pada 2 Maret 2023 oleh Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi dengan sebanyak 52 unit angkutan. Jumlah unit *Feeder* Wira-Wiri akan dijabarkan pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Unit Feeder

Jumlah Unit	Jenis Kendaraan	Kapasitas Per Unit
14 Armada	Toyota Hiace	14 Penumpang
38 Armada	Gran Max	10 Penumpang

Sumber: Antara News, 2023

Dari Tabel 1 diatas, banyaknya jumlah unit *feeder* akan terus disesuaikan dengan permintaan yang ada. Namun, setelah evaluasi pada bulan Agustus 2023, terdapat banyak permintaan dan akhirnya dilakukan untuk menambahkan rute baru yang dijabarkan pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Rute dan Jumlah Feeder

FD	Rute	Jumlah Armada
FD01	Terminal Benowo –	14 Armada

	Tunjangan	
FD02	PNR Mayjen Sungkono – Balai Kota	5 Armada
FD03	TIJ – Mangrove – Gunung Anyar	10 Armada
FD05	Puspa Raya – Mayjen Sungkono	6 Armada
FD06	TIJ – Lakarsantri	11 Armada
FD07	Terminal Bratang – Stasiun Pasar Turi	6 Armada

Sumber: Data UPTD, 2024

Dari yang telah dijabarkan pada Tabel 2 di atas, pengembangan rute *feeder* ini juga bertujuan untuk menyediakan alternatif transportasi yang dapat meningkatkan efisiensi dan ramah pada lingkungan. Dengan demikian, diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidup dan mobilitas masyarakat secara keseluruhan. Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga telah membuat strategi efektif agar tidak terjadi bentrok antara *feeder* dan bemo dalam satu trayek yang sama dengan mengurangi jumlah pemberhentian *feeder* dan membatasi jarak serta tempat halte.

Sistem pengoperasian *feeder* yang memiliki pemberhentian di halte memiliki keterhubungan dengan transportasi utama yang lebih memudahkan dan menjangkau wilayah-wilayah yang lebih dalam kota Surabaya yang belum bisa dijangkau oleh transportasi utama. Integrasi ini juga mencakup integrasi tarif dimana pengguna hanya perlu membayar sekali selama tidak melebihi batas waktu yang tertera pada karcis yang diterima. Batas waktu ini yaitu 2 jam setelah tiket/karcis ini tercetak dengan biaya Rp 2.500 untuk pelajar dan Rp

5.00 bagi masyarakat umum. Namun disisi lain, waktu kedatangan *feeder* menjadi permasalahan karena seharusnya direncanakan maksimal setiap 15 menit dan pada kenyataannya dapat memakan waktu hingga 30 menit lamanya.

Penelitian ini berfokus pada pemahaman mengenai cara-cara untuk meningkatkan kualitas layanan *Feeder* Wira-Wiri di Kota Surabaya. Melalui ini, peneliti berharap dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan layanan *Feeder* Wira-Wiri. Adanya peningkatan layanan ini diharapkan tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga berkontribusi pada pengurangan kemacetan dan peningkatan kualitas hidup layanan transportasi di Kota Surabaya, dengan judul “Pengaruh Aksesibilitas Transportasi Publik dan Keterpaduan Antar Moda Dalam Peningkatan Kualitas Layanan *Feeder* Wira-Wiri Suroboyo”.

METODE

Langkah pendekatan yang digunakan pada penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui alat pengumpulan data yaitu kuesioner. Kuesioner ini diajukan kepada pengguna transportasi *feeder* Wira-Wiri Suroboyo. Adapun lokasi dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah berlokasi di Kota Surabaya karena bertepatan dengan beroperasinya transportasi *feeder* Wira-Wiri Suroboyo.

Jumlah populasi pengguna *feeder* yang tidak tetap, oleh karena itu peneliti dalam menghitung sampel menggunakan pendekatan rumus *Lemeshow* yakni

$$n = Z^2 \times P \times Q / L^2$$

$$n = 96.04$$

Dari perhitungan hasil sampel diatas yakni 96.04 responden, peneliti membulatkan menjadi 100 sampel yang akan diambil pada penelitian yang dijalankan. Dalam mengambil sampel yang digunakan adalah dengan eknik *purposive sampling* dengan kriteria yakni Masyarakat pengguna dari *Feeder* Wira-Wiri Suroboyo baik asli Suroboyo maupun diluar Surabaya, berjenis kelamin perempuan atau laki-laki serta telah berusia >17 tahun. Dalam pengisian kuesioner, instrumen penelitian yang digunakan peneliti sebagai berikut:

Tabel 3. Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Simbol
Aksesibilitas Transportasi Publik	Access (Akses)	Jarak halte	X1.1
		Akses halte	X1.2
	Connectivity (Konektivitas Moda)	Ketersediaan halte	X1.3
		Keterhubungan halte	X1.4
	Knowledge (Pengetahuan)	Pengetahuan jadwal	X1.5
		Pengetahuan ongkos	X1.6
	Usability (Penggunaan)	Kemudahan pengguna	X1.7
		Fasilitas memadai	X1.8
	Security (Keamanan Pengguna)	Merasa aman	X1.9
		Merasa nyaman	X1.10
Keterpaduan Antar Moda	Proximity (Kedekatan)	Efisiensi <i>feeder</i>	X2.1
		Efektif <i>feeder</i>	X2.2
	Connectivity (Keterhubungan Jalur)	Keterhubungan jalur	X2.3
		Ketersediaan jalur	X2.4
	Convenience (Kemudahan)	Kemudahan informasi	X2.5

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Simbol
	Safety (Keselamatan)	Kemudahan pengguna	X2.6
		Keselamatan pengguna	X2.7
	Security (Keamanan Fasilitas)	Keselamatan jalan	X2.8
		Keamanan pengguna	X2.9
	Attractiveness (Kemenarikan)	Keamanan halte	X2.10
		Kemenarikan jalan	X2.11
Kualitas Layanan	Tangible (Berwujud)	Efektifitas fasilitas halte	X2.12
		Eksistensi perusahaan	Y1 ; Y2
	Reliability (Keandalan)	Pelayanan sesuai harapan	Y3 ; Y4
	Responsiveness (Ketanggapan)	Pelayanan responsif	Y5 ; Y6
	Assurance (Jaminan dan Kepastian)	Pengetahuan pegawai	Y7 ; Y8
	Emphaty Empati	Perhatian pegawai	Y9 ; Y10

Sumber: Olah Data Peneliti, 2024

Subyek diminta mengisi setiap item yang diberikan nilai pada masing-masing pernyataan untuk menyatakan kesetujuan atau ketidaksetujuan dengan bobot nilai berikut pada Tabel 4 ini:

Tabel 4. Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2017)

Penilaian Tabel 4 diatas berdasarkan Skala *Likert*. Teknik analisi data dalam melakukan pengolahan data, menggunakan SEM-PLS dan bantuan software *smartPLS* versi 4 dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Outer Model

- 1.1 *Convergent Validity*, dengan nilai korelasi loading factor $>0,6$ (Ghozali, 2015)
- 1.2 AVE, dengan nilai hasil $>0,5$ (Ghozali, 2015)
- 1.3 *Discrimant Validity* (Ghozali, 2015)
- 1.4 *Composite Realibilty*, dengan nilai rebilitas $> 0,7$ (Ghozali, 2015)

1.5 *Cronbach Alpha*, dengan nilai realibitas $>0,7$ (Ghozali, 2015)

2. Inner Model

2.1 R^2 , dengan kriteria nilai $>0,25$ dikatakan lemah, $0>0,50$ dikatakan moderat, dan $>0,75$ dikatakan baik. (Ghozali, 2015)

2.2 Q^2 , dengan nilai *Q-Square* > 0 menunjukkan bahwa model mempunyai nilai relevansi prediktif.

2.3 F^2 , menilai ukuran efek setiap variable dengan kriteria 0,02 menunjukkan efek lemah; nilai 0,15 menunjukkan efek sedang; dan nilai 0,35 menunjukkan efek besar. (Sarstedt, dkk. 2017)

Untuk melakukan pengujian hipotesis penelitian ini berdasarkan nilai *p-value* $\leq 0,05$ yang berarti hipotesis diterima. Dan *p-value* $> 0,05$ maka hipotesis ditolak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Program Feeder



Gambar 1. Feeder Wira-Wiri Suroboyo

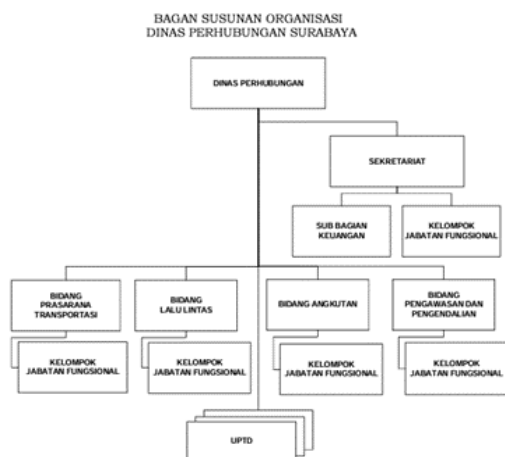
Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2024

Gambar 1 di atas, merupakan program *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* yang diresmikan pada tanggal 3 Maret 2023 sebagai pelengkap dari sistem transportasi Suroboyo Bus dan Trans Semanggi yang sudah lebih dahulu beroperasi. Program ini diawasi oleh UPTD Kota Surabaya dan dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya memiliki visi untuk mewujudkan transportasi kota yang berkualitas dan berkelanjutan. Selanjutnya, misi utamanya adalah meningkatkan kelancaran lalu lintas jalan serta meningkatkan kualitas layanan angkutan umum.

2. Bagan Struktur Organisasi

Berikut gambar 2, merupakan struktur organisasi Dishub Kota Surabaya sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Perda Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya serta Perwali Surabaya

No. 81 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya.



Gambar 2. Struktur Organisasi Dishub Kota Surabaya

Sumber: Dishub, 2021

3. Distribusi Responden

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui penggunaan kuesioner yang diberikan kepada 100 responden sesuai dengan karakteristik yang telah ditentukan. Hasil disajikan dalam Tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Distribusi Responden

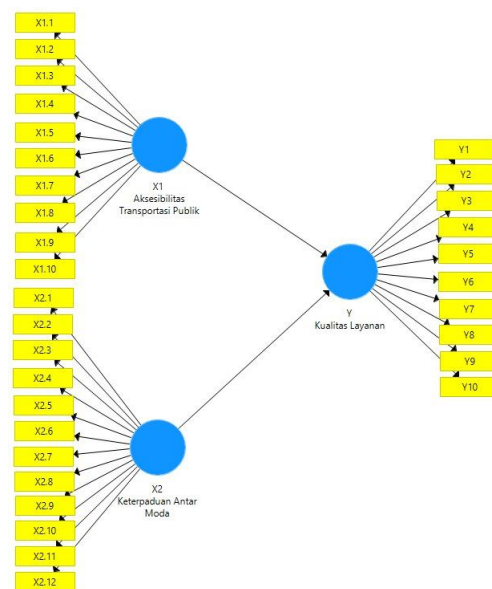
Identitas Responden	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki – laki	24	24%
	Perempuan	76	76%
Total		100	100%
Usia	≥17tahun – ≤ 45 tahun	91	91%
	>45 tahun - ≤ 65	9	9%
Total		100	100%

Sumber: Olah Data Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, responden penelitian ini, yang mengisi kuesioner, terdiri dari masyarakat perempuan yang sebagian besar berada dalam rentang usia >17 tahun. Responden ini memberikan pandangan terkait topik yang diteliti dan perspektif kelompok demografis yang signifikan. Responden ini akan memberikan pandangan terkait topik yang diteliti dan mencerminkan perspektif dari kelompok demografis.

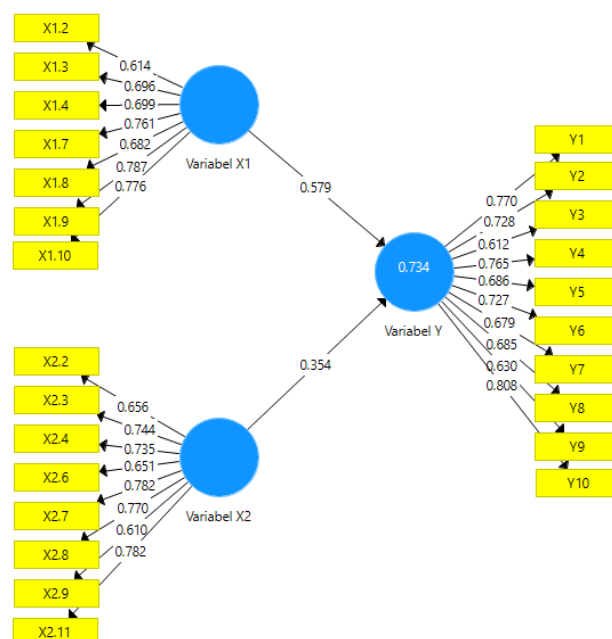
4. Hasil Uji Model

4.1 Outer Model



Gambar 3. Bagan Path Algorithm

Hasil uji *outer model* dari 32 pernyataan yang telah disebarkan, pada variabel X1 terdapat 3 indikator dengan nilai *loading factor* <0,6 dan pada variabel X2 terdapat 4 indikator dengan nilai *loading factor* <0,6. Indikator <0,6 ini peneliti hilangkan untuk meningkatkan nilai *loading factor* pada konstruk lain dan nilai AVE. Hubungan setiap indikator yang telah dikatakan valid dapat dilihat pada Tabel 6. berikut ini:



Gambar 4. Hasil PLS Algorithm

Sumber: Olah Data Peneliti, 2024

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator Validitas		Hasil
Aksesibilitas Transportasi Publik(X1)	AVE		0.516
	Loading Factor	X1.2	0.614
		X1.3	0.696
		X1.4	0.699
		X1.7	0.761
		X1.8	0.682
		X1.9	0.787
		X1.10	0.776
Keterpaduan Antar Moda (X2)	Indikator Validitas		Hasil
	AVE		0.517
	Loading Factor	X2.2	0.656
		X2.3	0.744
		X2.4	0.735
		X2.6	0.651
		X2.7	0.782
		X2.8	0.770
		X2.9	0.610
		X2.11	0.782
Kualitas Layanan (Y)	Indikator Validitas		Hasil
	AVE		0.506
	Loading Factor	Y1	0.770
		Y2	0.728
		Y3	0.612
		Y4	0.765
		Y5	0.686
		Y6	0.727
		Y7	0.679
		Y8	0.685
		Y9	0.808
		Y10	0.630

Sumber: Olah Data Peneliti, 2024

Selanjutnya, selain menilai validitas instrumen berdasarkan nilai *discriminant validity*, *loading factor*, serta AVE. Setiap instrumen pada variabel juga diuji realibilitasnya, untuk mengetahui apakah setiap variabel dapat dinyatakan reliabel untuk diujikan. Berikut hasil nilai uji realibilitas dapat dilihat pada Tabel 7. berikut ini:

Tabel 7. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Aksesibilitas Transportasi Publik (X ₁)	0.881	0.843	Reliabel
Keterpaduan Antar Moda (X ₂)	0.871	0.865	Reliabel
Kualitas Layanan (Y)	0.910	0.891	Reliabel

4.2 Inner Model

Analisis inner model pada penelitian ini menggunakan nilai *R-Square*, *Q-Square*, dan *F-Square*. *Inner model* adalah penghitungan untuk melihat bagaimana pengaruh setiap variabel pada variabel laten. Berikut hasil penghitungan inner model :

Tabel 8. Hasil R-Square

Variabel	R-Square
Kualitas Layanan	0.734

Berdasarkan tabel 8 diatas, diperoleh nilai R-Square sebesar 0,734. Ini berarti 73,4% dari variasi atau perubahan pada Kualitas Layanan dapat dijelaskan oleh Aksesibilitas Transportasi Publik dan Keterpaduan Antar Moda, sementara sisanya sebesar 36,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa R-Square pada variabel Kualitas Layanan dapat dianggap moderat.

Tabel 9. Hasil Q-Square

Y	Q Square
Kualitas Layanan	0.342

Seperti data yang ada pada Tabel 9, diketahui hasil nilai Q-Square adalah sebesar 0,342 menunjukkan bahwa model memiliki Predictive Relevance (Q²) yang tepat untuk variabel.

Tabel 10. Hasil F-Square

	Kualitas Layanan
Aksesibilitas	0,700
Keterpaduan Antar Moda	0,262

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil nilai *F-Square* menunjukkan pengaruh variabel terhadap variabel lainnya. Pada variabel Aksesibilitas, nilai *F-Square* adalah 0,700, yang mengindikasikan bahwa aksesibilitas memiliki pengaruh besar terhadap variabel Kualitas Layanan. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan dalam variabel aksesibilitas secara signifikan mempengaruhi perubahan dalam variabel kualitas layanan.

Selanjutnya, pada variabel Keterpaduan Antar Moda, nilai *F-Square* adalah 0,262 yang menunjukkan bahwa keterpaduan antar moda memiliki pengaruh sedang terhadap variabel Kualitas Layanan. Meskipun pengaruhnya tidak sebesar aksesibilitas, keterpaduan antar moda masih memiliki dampak yang signifikan.

4.3 Uji Hipotesa

Pengujian ini bertujuan untuk menguji dua hipotesis sebagai berikut:

1. H0: Tidak terdapat pengaruh antara aksesibilitas transportasi publik terhadap kualitas layanan *Feeder Wira-Wiri Suroboyo*.
H1: Ada pengaruh antara aksesibilitas transportasi publik terhadap kualitas layanan *Feeder Wira-Wiri Suroboyo*.
2. H0: Tidak terdapat pengaruh antara keterpaduan antarmoda terhadap kualitas layanan *Feeder Wira-Wiri Suroboyo*.
H2: Ada pengaruh antara keterpaduan antarmoda terhadap kualitas layanan *Feeder Wira-Wiri Suroboyo*.

Tabel 11. dibawah ini, menunjukkan hasil *Direct Effect* akan memperlihatkan hasil uji hipotesa yang telah dilakukan peneliti menggunakan metode *bootstrapping*.

Tabel 11. Hasil *Direct Effect*

Hubungan Variabel	O	T	P	Keterangan
$X^1 \rightarrow Y$	0.579	10.556	0.000	Positif
$X^2 \rightarrow Y$	0.354	5.896	0.000	Positif

Sumber: Data primer, diolah 2024

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis yang menggunakan metode PLS-SEM untuk mengkaji pengaruh aksesibilitas dan keterpaduan antar moda terhadap kualitas layanan *Feeder Wira-Wiri Suroboyo*, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Aksesibilitas transportasi publik secara keseluruhan mendapat penilaian yang sangat baik dari para

responden, menunjukkan bahwa sistem transportasi publik telah memberikan akses yang baik kepada masyarakat. Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa variabel Aksesibilitas memiliki pengaruh besar terhadap variabel Kualitas Layanan, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,700. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik aksesibilitas yang disediakan oleh *feeder wira-wiri Suroboyo*, semakin tinggi pula kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, peningkatan aksesibilitas transportasi publik harus menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan kualitas layanan.

2. Keterpaduan antar moda transportasi publik mendapat penilaian baik dari responden, menandakan bahwa integrasi antar berbagai moda transportasi berjalan dengan baik. Dari hasil penelitian, variabel Keterpaduan Antar Moda memiliki pengaruh sedang terhadap Kualitas Layanan, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,262. Meskipun pengaruhnya tidak sebesar variabel aksesibilitas, keterpaduan antar moda tetap berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi publik.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Aksesibilitas Transportasi Publik (X_1) juga terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kualitas Layanan (Y), dengan nilai *p-value* yang sangat rendah yaitu 0,000, lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan (0,005). Hal ini mengindikasikan bahwa aksesibilitas yang disediakan oleh *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* telah memenuhi harapan masyarakat, sehingga mendorong minat masyarakat untuk menggunakan transportasi publik ini dalam aktivitas sehari-hari mereka. Selain itu, analisis statistik menunjukkan bahwa Keterpaduan Antar Moda (X_2) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap peningkatan Kualitas Layanan (Y) dibuktikan dengan nilai *p-value* yang rendah, yaitu 0,000 (lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,005). Hal ini menunjukkan bahwa upaya integrasi moda transportasi oleh *Feeder Wira-Wiri Suroboyo* telah berhasil memudahkan masyarakat dalam beralih antar moda transportasi, meningkatkan efisiensi dan kenyamanan perjalanan mereka.

Saran

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, penulis mengajukan beberapa saran yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan *Feeder Wira-Wiri Suroboyo*. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan indikator akses jarak antara halte *feeder* dan jalan utama pada variabel Aksesibilitas

Transportasi Publik memperoleh nilai 0,593 yang termasuk dalam kategori hampir baik. Namun, dibandingkan dengan indikator lainnya, nilai ini masih di bawah rata-rata. Oleh karena itu, seharusnya pemerintah, khususnya Dinas Perhubungan Kota Surabaya, lebih memperhatikan aspek ini bisa dengan meningkatkan kualitas jalan penghubung antara halte *feeder* dan jalan utama untuk memudahkan akses pengguna transportasi.

2. Berdasarkan indikator pengetahuan waktu kedatangan *feeder* pada variabel Aksesibilitas Transportasi Publik memperoleh nilai 0,486. Hal ini menunjukkan bahwa aksesibilitas transportasi publik dari segi pengetahuan waktu kedatangan *feeder* masih perlu diperhatikan lebih lanjut. Sebagai saran, Dinas Perhubungan Kota Surabaya dapat melakukan tindakan seperti perbaikan penyediaan informasi *real-time* pada aplikasi GoBis. Lalu meningkatkan frekuensi kedatangan *feeder* terutama pada jam-jam sibuk, untuk mengurangi waktu tunggu pengguna di halte.
3. Berdasarkan indikator pengetahuan tiket karcis yang telah terintegrasi pada variabel Aksesibilitas Transportasi Publik memperoleh nilai 0,587. Meskipun nilai ini termasuk dalam kategori cukup tinggi, masih ada ruang untuk meningkatkan aksesibilitas transportasi publik dari segi pengetahuan tiket karcis yang terintegrasi. Beberapa saran yang dapat dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya seperti peningkatan sosialisasi secara berkala terkait informasi yang jelas mengenai integrasi tiket karcis *feeder* dengan Suroboyo Bus dan Trans Semanggi Suroboyo. Baik melalui media online maupun offline.
4. Berdasarkan indikator kedekatan perjalanan lebih efisien mencapai moda transportasi lain pada variabel Keterpaduan Antar Moda memperoleh nilai 0,537. Meskipun nilai ini menunjukkan tingkat keterpaduan yang cukup baik, masih ada ruang untuk peningkatan. Untuk meningkatkan efisiensi perjalanan antar moda transportasi, Dinas Perhubungan Kota Surabaya dapat mempertimbangkan langkah seperti menyediakan informasi yang jelas mengenai lokasi dan akses ke moda transportasi lain khususnya Suroboyo Bus dan Trans Semanggi sehingga pengguna dapat merencanakan perjalanan mereka dengan lebih baik.
5. Berdasarkan indikator kemudahan jadwal *feeder* pada aplikasi Gobis pada variabel Keterpaduan Antar Moda memperoleh nilai 0,512. Meskipun nilai ini menunjukkan adanya upaya dalam meningkatkan keterpaduan antar moda transportasi, masih diperlukan perbaikan lebih lanjut. Untuk

meningkatkan kemudahan jadwal *feeder* pada aplikasi Gobis, Dinas Perhubungan Kota Surabaya dapat mempertimbangkan saran dengan memastikan jadwal *feeder* yang terdapat dalam aplikasi Gobis diperbarui secara *real-time*, sehingga pengguna dapat mengakses informasi *feeder* yang akurat dan terkini. Pemberian notifikasi kepada pengguna mengenai jadwal atau informasi terkait *feeder* yang dapat mempengaruhi perjalanan. Dan melakukan sosialisasi mengenai cara menggunakan aplikasi Gobis untuk *tracking* lebih optimal.

6. Berdasarkan indikator keamanan pengguna saat berada di halte *feeder* pada variabel Keterpaduan Antar Moda memperoleh nilai 0,595. Meskipun nilai ini sudah termasuk dalam kategori cukup tinggi, tetap diperlukan upaya untuk meningkatkan keamanan pengguna di halte *feeder*. Beberapa langkah yang dapat dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya adalah melakukan pemasangan kamera pengawas (CCTV) di halte *feeder* untuk memantau keamanan pengguna dan mencegah terjadinya tindakan kriminal. Serta meningkatkan pencahayaan halte dan memperbaiki infrastruktur halte *feeder*.
7. Berdasarkan indikator kemenarikan infrastruktur halte dan sekitarnya pada variabel Keterpaduan Antar Moda memperoleh nilai 0,479. Nilai ini mendapat nilai terendah dibanding indikator lainnya. Beberapa langkah yang dapat dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk meningkatkan kemenarikan infrastruktur halte dan sekitarnya adalah melakukan pemeliharaan rutin terhadap infrastruktur halte dan sekitarnya agar tetap dalam kondisi yang baik dan menarik. Menyediakan fasilitas penunjang seperti tempat duduk yang nyaman dan tempat sampah yang tertata rapi. Memperbaiki atau mengganti kanopi yang rusak atau tidak mencukupi untuk memberikan tempat berteduh bagi pengguna halte. Memperbaiki trotoar yang rusak atau tidak aman agar memberikan akses yang lebih aman dan nyaman bagi pengguna halte.

DAFTAR PUSTAKA

- Almajazi, M. T. (2017). Analisis Permodelan Perpindahan Moda dari Kendaraan Pribadi ke Bus Trans Jogja Menggunakan Analisis Regresi Logit Biner (Studi Kasus Zona Utara Universitas Muhammadiyah Yogyakarta). *Repository UMY*.
- Ansori, A. &. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Penumpang First Class Double Decker Bus. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 1-12.

- Arifiyananta, D. R. (2015). Strategi Dinas Perhubungan Kota Surabaya Untuk Mengurangi Kemacetan Jalan Raya Kota Surabaya. *Publika*, 1-16.
- Arifiyananta, R. D. (2017). Strategi Peningkatan Pelayanan Transportasi Melalui Bus Trans Sidoarjo (Studi pada Perum DAMRI Cabang Surabaya). *Publika*, 1(1), 1-8.
- Azis, R. &. (2014). *Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- BIRO, K. D. (2021). From Menuju Transportasi Perkotaan yang Ramah dan Nyaman: <https://portal.dephub.go.id/post/read/menuju-transportasi-perkotaan-yang-ramah-dan-nyaman>
- Dessy, I. (2021). Pengaruh Kepuasan Publik, Pilihan Publik, dan Motivasi Pelayanan Bus Trans Jakarta di DKI Jakarta Pada Masa Pandemi Covid-19. *Skripsi Program Sarjana Magister Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI Jakarta*.
- Ghozali, I. d. (2015). Partial Least Squares Konsep Teknik dan Aplikasi dengan Program Smart PLS 3.0. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang. *Jurnal Publika*.
- Hamida & Kurniawan (2023). Implementasi Program Wira Wiri Suroboyo di Dinas Perhubungan kota Surabaya. *Publika*, 11(4), 2663-2674.
- Kalvin, D. d. (2023). Efektivitas Suroboyo Bus dalam Mengatasi Kemacetan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.
- Kavitha, e. a. (2023). Office Administration System. *IJRASET*, 1-11.
- Nala, A. &. (2023). Kesesuaian Kualitas Pelayanan Suroboyo Bus Bagi Masyarakat Pengguna Transportasi Massal di Wilayah Kota Surabaya.
- Permadi, e. a. (2015). Pemenuhan Sarana dan Prasarana bagi Masyarakat Berkebutuhan Khusus untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah.
- Pratika, D. Y. (2021). Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Batik Solo Trans Kota Surakarta (Studi Kasus: SUB Terminal Kreten - Terminal Palur). *Jurnal Pengembangan Kota*, 36-46.
- Putri, A. P. (2020). Evaluasi Pelaksanaan Suroboyo Bus di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*, 1-12.
- Rahayu, e. a. (2020). Public Service Innovation Through Suroboyo Bus to Improve the Accessibility of Public Transportation. *EUDL*, 1-8.
- Ritonga, M. (2021). Strategi Manajemen Layanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kepala Seksi Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren Kab. Labuhanbatu Utara. *Journal Of Education*, 1-7.
- Sarstedt, M. R. (2017). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. *Handbook of Market R*.
- Still, G. (2014). *Crowd Risk Analysis and Crowd Safety Training*. Florida: CRCPress Wibisono R, dkk.
2023. *Optimalisasi Jaringan Trayek Suroboyo Bus Berdasarkan Pemetaan OD (Origin Destination) dengan Aplikasi Web App Map ArcGIS*. Publikasi Riset Orientasi Teknik Sipil (Proteksi).
- Syafiie, I. K. (2014). *Ilmu Administrasi Publik*. Jombang: Terbitan, : PT.Bumi Aksara, 2014. Institusi, : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang.
- Triantafillidi, E., & Tzouras, P. G. (2023). Identification of Contributory Factors That Affect the Willingness to Use Shared Autonomous Vehicles. *MDPI*, 3, 970-985.