

## TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM *FEEDER WIRAWIRI SUROBOYO KORIDOR FD09*

**Putri Nawang Wulan**

S1 Pendidikan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya  
[putrinawang.22055@mhs.unesa.ac.id](mailto:putrinawang.22055@mhs.unesa.ac.id)

**Dr. Muzayanah, S.T., M.T**

Dosen Pembimbing Mahasiswa S1 Pendidikan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya  
[muzayanah@unesa.ac.id](mailto:muzayanah@unesa.ac.id)

### Abstrak

*Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09 merupakan salah satu inovasi transportasi umum yang dihadirkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk mendukung mobilitas masyarakat. Koridor FD09 merupakan rute terpanjang yang menghubungkan Terminal Menanggal–Terminal Manukan dan melintasi pusat-pusat aktivitas masyarakat. Namun, berdasarkan observasi, wawancara, dan tanggapan pada media sosial resmi instagram @wirawirisuroboyo, masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti frekuensi kedatangan yang lama, jumlah armada yang terbatas, serta fasilitas yang kurang memadai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan *Feeder* Wirawiri koridor FD09 dan mengidentifikasi dimensi pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 70 penumpang dengan kriteria sampel telah menggunakan layanan *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09 minimal dua kali. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen arsip UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Kota Surabaya dan studi pustaka. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik skoring berdasarkan perhitungan skala likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas penumpang memberikan respon positif terhadap pelayanan *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09 berdasarkan enam dimensi pelayanan, yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Nilai rata-rata keseluruhan dimensi memperoleh skor sebesar 275,3 yang masuk ke dalam kelas kedua dengan kategori baik. Berdasarkan rata-rata tiap dimensi, keteraturan memiliki skor paling rendah yaitu 226, yang termasuk dalam kategori cukup. Oleh karena itu, dimensi keteraturan merupakan dimensi yang menjadi prioritas perbaikan *Feeder* Wirawiri Suroboyo Koridor FD09.

**Kata Kunci** : Tingkat Kepuasan Penumpang, *Feeder* Wirawiri Suroboyo, EDM, Standar Pelayanan Minimal.

### Abstract

*The Wirawiri Suroboyo Feeder, corridor FD09, is a public transportation innovation introduced by the Surabaya City Transportation Agency to support public mobility. The FD09 corridor is the longest route, connecting Menanggal Terminal and Manukan Terminal and passing through community activity centers. However, based on observations, interviews, and responses on the official Instagram account @wirawirisuroboyo, several issues remain, such as slow arrival times, limited fleet size, and inadequate facilities. This study aims to analyze passenger satisfaction with the Wirawiri Feeder service on the FD09 corridor and identify service dimensions that should be prioritized for improvement.*

*This study employed a descriptive method with a quantitative approach. The sampling technique used accidental sampling, with 70 respondents, with the sample criteria being that they had used the Wirawiri Suroboyo Feeder service on the FD09 corridor at least twice. Primary data in this study were obtained through observation, questionnaires, and documentation, while secondary data were obtained from archived documents from the Surabaya City Public Transportation Management Technical Implementation Unit (UPTD) and literature review. Data analysis used a scoring technique based on a Likert scale.*

*The results of the study indicate that the majority of passengers responded positively to the Wirawiri Suroboyo Feeder service on the FD09 corridor based on six service dimensions: security, safety, comfort, affordability, equity, and regularity. The overall average score for each dimension was 275.3, falling into the second category, "good." Based on the average for each dimension, regularity had the lowest score, at 226, which falls into the "fair" category. Therefore, the regularity dimension is a priority for improvement on the Wirawiri Suroboyo Feeder on the FD09 Corridor.*

**Keywords**: Passenger Satisfaction Level, Wirawiri Suroboyo Feeder, EDM, Minimum Service Standard.

## PENDAHULUAN

Surabaya merupakan Ibu Kota Jawa Timur yang menjadi pusat perekonomian bisnis, pendidikan, dan industri terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Jumlah penduduk Surabaya pada tahun 2024 sebanyak 3,02 juta jiwa. Kota Surabaya merupakan kota metropolitan yang terus berkembang yang terus mengalami peningkatan mobilitas penduduk. Transportasi merupakan kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari manusia. Jumlah keseluruhan kendaraan bermotor di Kota Surabaya pada tahun 2023 adalah 3.683.873 unit sedangkan pada tahun 2024 sebanyak 3.806.238 unit. Kendaraan ini berupa mobil, bus, truk, dan sepeda motor (Badan Pusat Statistik, 2024). Jumlah kendaraan bermotor di Surabaya mengalami peningkatan 3,32 %. Peningkatan jumlah kendaraan dari tahun ke tahun ini menyebabkan tantangan dalam sistem transportasi, seperti kemacetan, kesenjangan fasilitas, dan polusi udara. Tantangan tersebut berdampak negatif pada produktivitas dan kualitas hidup masyarakat. Pertumbuhan penduduk yang pesat, disertai dengan peningkatan aktivitas sosial ekonomi menuntut ketersediaan sistem transportasi publik yang memadai dan mampu memenuhi kebutuhan mobilitas penduduk yang efektif, aman, dan berkelanjutan.

Pemerintah Kota Surabaya mengembangkan transportasi umum, diantaranya Bus Suroboyo, Transjatim, dan Transsemanggi untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan mobilitas. Namun, transportasi tersebut hanya melayani pusat kota atau jalur utama. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan menciptakan inovasi transportasi baru berjenis *Feeder*. *Feeder* merupakan transportasi umum dengan kapasitas yang kecil. *Feeder* memiliki kelebihan apabila dibandingkan dengan transportasi umum yang lain karena dapat menjangkau jalan yang kecil. Keberadaan *Feeder* Wirawiri Suroboyo memberikan dampak positif bagi masyarakat, seperti meningkatkan kenyamanan dan rasa aman penumpang melalui fasilitas diantaranya AC, kursi yang nyaman, dan pemasangan CCTV. Selain itu, pelayanan petugas dinilai baik dan bersikap responsif (Putri et al., 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa *Feeder* Wirawiri Suroboyo tidak hanya berperan sebagai pengumpan moda transportasi, tetapi juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum dan kepuasan masyarakat di Kota Surabaya.

*Feeder* Wirawiri Suroboyo telah diresmikan oleh Eri Cahyadi selaku Wali Kota Surabaya pada 2 Maret 2023. Wirawiri dikelola oleh Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kota Surabaya. *Feeder* Wirawiri Suroboyo diharapkan dapat menjangkau wilayah yang lebih luas dan membantu mobilitas masyarakat. Pada tahun 2023 saat pertama kali *Feeder* Wirawiri diresmikan terdapat 5 *Feeder*, kemudian bertambah 8 rute, dan pada tahun 2024 bertambah menjadi 11 rute (Moovit, 2025).

Dinas Perhubungan Kota Surabaya melakukan pengadaan *Feeder* Wirawiri Suroboyo secara bertahap, yaitu pada tahun 2022 sebanyak 36 unit, tahun 2023 sebanyak 67 unit, dan tahun 2024 sebanyak 71 unit.

*Feeder* Wirawiri Suroboyo memiliki dua jenis armada, yaitu Toyota Hiace berkapasitas 14 penumpang dan Daihatsu Grandmax berkapasitas 10 orang (Meinanda, 2025). Jam operasional *Feeder* Wirawiri Suroboyo mulai pukul 05.30-21.30 WIB. Tarif setiap harinya, untuk pelajar dan mahasiswa dan wajib menunjukkan kartu pelajar atau menggunakan seragam sebesar Rp. 2.500,- untuk umum sebesar Rp 5.000,- dan gratis untuk anak dibawah 5 tahun serta veteran dan lansia minimal berusia 60 tahun. Pembayaran dapat melalui Kartu Uang Elektronik (KUE), Qris, dan aplikasi GOBIS Suroboyo.

*Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09 diresmikan pada bulan Oktober 2024. Koridor FD09 merupakan rute yang menghubungkan dua terminal utama yaitu Terminal Menanggal di Surabaya Selatan dan Terminal Manukan di Surabaya Barat. FD09 berperan sebagai jalur penghubung penting antarwilayah di Kota Surabaya, dan memiliki potensi penumpang yang tinggi karena melewati berbagai pusat aktivitas masyarakat. Sepanjang rute, *Feeder* melintasi kawasan pendidikan, pusat perbelanjaan modern, pasar tradisional, hingga pusat layanan umum. Selain itu, FD09 melewati wilayah padat penduduk seperti Pagesangan, Ketintang, Wiyung, dan Manukan. Pada pagi hari mulai pukul 06.30 - 07.00 dan sore hari pukul 16.00-18.30, kawasan tersebut kerap mengalami kemacetan. Hal ini berpotensi menjadi penyebab keterlambatan kedatangan *Feeder* wirawiri Suroboyo. Kondisi tersebut semakin kompleks karena *Feeder* Wirawiri Suroboyo beroperasi melalui jalan-jalan dengan ukuran yang relatif kecil, sehingga berpotensi terhambat oleh kemacetan. Hal ini menyebabkan keterlambatan kedatangan *Feeder*. FD09 merupakan rute dengan waktu tempuh terpanjang diantara 11 rute yang ada (Moovit, 2025). Mengacu pada konsep *travel time reliability*, semakin panjang durasi dan jarak suatu rute, maka semakin besar potensi permasalahan operasional (Ricard et al., 2022).

Para penumpang, seperti pelajar, mahasiswa, pekerja, dan masyarakat umum lainnya memanfaatkan *Feeder* Wirawiri Suroboyo sebagai moda transportasi. Namun, berdasarkan observasi dan wawancara kepada penumpang yang peneliti lakukan, ditemukan sejumlah permasalahan pada *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09, antara lain fasilitas dan penempatan halte yang kurang sesuai, frekuensi kedatangan yang lama, dan keluhan terkait jumlah armada yang kurang. Dalam media sosial resmi yaitu instagram @wirawiri\_suroboyo juga terdapat komentar masyarakat mengenai keluhan tersebut. Terdapat *Feeder* yang tidak berhenti saat jam operasional masih berlangsung, sehingga penumpang harus menunggu kedatangan armada berikutnya. Kemudian keluhan terkait penambahan jumlah armada dan halte yang tidak memadai.

Tingkat kepuasan penumpang dalam menggunakan transportasi umum merupakan aspek penting yang mencerminkan keberhasilan penyelenggaraan layanan transportasi. Menurut Setyo et al., (2023), kepuasan penumpang dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Faktor internal mencakup aspek-aspek yang berasal dari diri penumpang itu sendiri serta interaksi antar pengguna. Di sisi lain, faktor eksternal meliputi berbagai aspek pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara transportasi, seperti tarif, waktu tunggu, keamanan, dan ketersediaan fasilitas fisik. Oleh karena itu, penyediaan layanan yang konsisten, sarana dan prasarana yang memadai, serta pengelolaan operasional yang baik menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan penumpang secara keseluruhan. Pemahaman terhadap kedua faktor tersebut penting dalam penelitian ini karena dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna transportasi umum, khususnya pada layanan *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09.

Tingkat kepuasan penumpang terhadap transportasi umum dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Menurut Supriyadi & Pradana, (2024), moda transportasi tidak akan berjalan secara maksimal tanpa penerimaan yang baik dari masyarakat. Beberapa penelitian sebelumnya membahas kepuasan pada moda transportasi lain maupun *Feeder* Wirawiri Suroboyo. Namun, belum terdapat penelitian yang secara spesifik menelaah koridor FD09. Penelitian ini penting untuk dilakukan karena *Feeder* berperan sebagai moda yang penting dalam membantu mobilitas dan mengatasi permasalahan di Surabaya. Koridor FD09 merupakan rute strategis sebagai rute terpanjang yang melewati pusat aktivitas dan rawan terjadi permasalahan operasional.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan yang mereka terima. Penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09 berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) angkutan massal berbasis jalan yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan serta mengidentifikasi dimensi pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Dinas perhubungan Kota Surabaya untuk meningkatkan pelayanan transportasi umum.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Artinya penelitian tersebut Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang didistribusikan kepada responden, dengan tujuan untuk mengelompokkan jawaban dari responden berdasarkan variabel yang telah ditetapkan.

Dengan menggunakan pendekatan dan metode analisis jenis ini, diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan suatu deskripsi yang menjelaskan hasil analisis data terkait dengan kepuasan pelanggan terhadap

pelayanan transportasi *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09. Penelitian ini dilakukan di koridor FD09, yang melayani rute Terminal Menanggal-Terminal Manukan. Pelaksanaan penelitian Waktu pelaksanaan penelitian ini berlangsung pada 26 Oktober 2025 untuk pengambilan data untuk validitas kuesioner serta 8-11 November 2025, pukul 06.00 WIB dan 16.00 WIB dari arah Terminal Menanggal menuju ke Terminal Manukan dan pukul 16.00 WIB dari arah Terminal Manukan menuju ke Terminal Menanggal. Pemilihan jam tersebut dipilih untuk mengoptimalkan pengumpulan data dari penumpang *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09.

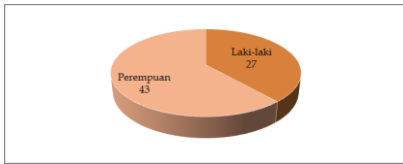
Sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas. Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09. Kuesioner disusun berdasarkan indikator dalam Standar Pelayanan Minimal Kementerian Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015 yang berisi enam dimensi pelayanan yaitu Pengumpulan data dilakukan secara langsung di lapangan (*on-site*) dengan *teknik accidental sampling*. Responden dipilih dengan kriteria pernah menggunakan layanan *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09 minimal dua kali dalam satu minggu terakhir. Proses pengisian kuesioner dilakukan dengan pendampingan untuk memastikan seluruh pertanyaan dipahami secara benar oleh responden, serta untuk menjamin validitas jawaban.

Teknik analisis data dalam penelitian ini, data dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, dengan menggunakan teknik skala likert. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan transportasi *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09 serta menentukan aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan.

## **HASIL PENELITIAN**

### **A. Karakteristik Responden Penelitian**

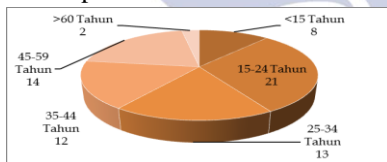
Pada penelitian ini, peneliti melibatkan 70 responden. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 70 responden pengguna layanan *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09 pada rute Terminal Menanggal-Terminal Manukan, diketahui bahwa 27 responden berjenis kelamin laki-laki dan 43 berjenis kelamin perempuan. Komposisi ini menunjukkan bahwa distribusi pengguna berdasarkan gender di dominasi dari kelompok perempuan. Dominasi dari responden perempuan kemungkinan berkaitan dengan persepsi terhadap keamanan, kenyamanan, serta kemudahan akses yang ditawarkan oleh *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09.



Gambar 1. Jumlah Responden Berdasarkan Kategori Usia (Sumber : Olah Data, 2025)

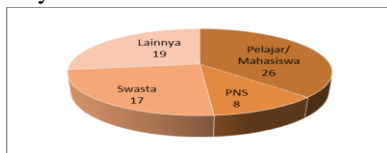
Berdasarkan hasil penelitian sebanyak 21 responden berasal dari kelompok usia (15-24 tahun), yang umumnya merupakan pelajar atau remaja. Tingginya proporsi ini menunjukkan bahwa *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09 menjadi moda transportasi yang sangat diandalkan oleh kalangan muda dalam menunjang aktivitas harian mereka, seperti pergi ke sekolah atau kegiatan sosial lainnya.

Kelompok usia (45-59 tahun) sebanyak 14 responden, kelompok usia (25-34 tahun) 13 responden, kelompok usia (35-44 tahun) 12 responden, kelompok usia kurang dari 15 tahun 8 responden. Sementara itu, responden usia di atas 60 tahun hanya 2 responden. Secara keseluruhan, *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09 terbukti inklusif, namun peningkatan integrasi layanan dan ketepatan waktu masih diperlukan untuk menarik lebih banyak pengguna dari kalangan usia kerja. Penelitian oleh (Al Humairi et al. 2021) juga menegaskan bahwa pengguna Mikrotrans didominasi oleh masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah, termasuk pelajar, karena mereka lebih sensitif terhadap harga dan kenyamanan transportasi harian.



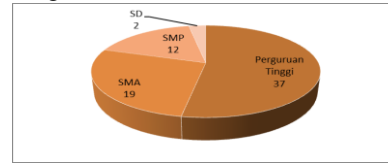
Gambar 2. Jumlah Responden Berdasarkan Kategori Usia (Sumber : Olah Data, 2025)

*Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09 didominasi oleh pengguna muda, terutama pelajar dan mahasiswa sebanyak 26 responden, karena tarif terjangkau, dan rute strategis. Pengguna dari kalangan pekerja, seperti karyawan swasta (17), PNS (8), dan pekerjaan lainnya, seperti ibu rumah tangga, pedagang, dan buruh bangunan sebesar 19 responden. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas penumpang memiliki rutinitas harian, sehingga oleh *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09, berperan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat.



Gambar 3. Jumlah Responden Berdasarkan Kategori Pekerjaan (Sumber : Olah Data, 2025)

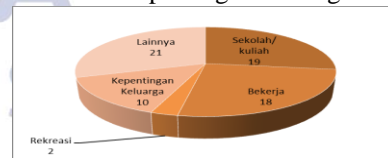
Berdasarkan penelitian pendidikan responden didominasi tingkat perguruan tinggi yaitu sebesar 37 responden. Hal ini disebabkan penumpang *Feeder* Wirawiri Suroboyo didominasi oleh mahasiswa/i, pekerja seperti di perkantoran, swasta, dan PNS. Kemudian pendidikan responden dengan jumlah terendah adalah SD dengan 2 orang.



Gambar 4. Jumlah Responden Berdasarkan Kategori Pendidikan (Sumber : Olah Data, 2025)

Tujuan perjalanan sebagian besar responden adalah lainnya dengan jumlah 21 responden. Tujuan perjalanan lainnya, meliputi berobat, pulang kerumah, berbelanja kebutuhan sehari-hari, mengurus keperluan administrasi, dan menghadiri suatu kegiatan. Hal ini dikarenakan rute FD09 yaitu terminal Menanggal-terminal Manukan melewati rumah sakit, puskesmas, apotek, pemukiman padat, pasar, dan pusat perbelanjaan lainnya. Sementara itu, tujuan perjalanan yang paling sedikit adalah untuk rekreasi yaitu sebanyak 2 orang. Rute FD09 juga melewati tempat rekreasi, misalnya Kebun Binatang Surabaya (KBS).

Adapun tujuan perjalanan responden yang lain adalah sekolah atau kuliah 19 responden. Hal ini dikarenakan FD09 melewati banyak sekolah dan kampus. Sekolah disepanjang rute FD09 yaitu SMAN 15, SDN Menanggal 1, SMPN 22, SD Darul Ulum, Sekolah Al Falah Ketintang 1, SMPN 32, SMKN 13A, dan SMPN 47. Kemudian kampus yang dilewati adalah Universitas Merdeka, Universitas Telkom Surabaya, dan Universitas Negeri Surabaya. Responden dengan tujuan bekerja sebesar 18 responden. Hal ini disebabkan rute FD09 melewati perkantoran, sekolah, rumah sakit, mall, pertokoan, dan tempat-tempat lain untuk bekerja. Tujuan paling sedikit adalah kepentingan keluarga 10 responden.



Gambar 5. Jumlah Responden Berdasarkan Kategori Tujuan Perjalanan (Sumber :Olah Data, 2025)

Frekuensi penggunaan *Feeder* Wirawiri Suroboyo Koridor FD09 didominasi penumpang yang menggunakan 1-3 kali dalam satu minggu yaitu sebesar 35 responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang menggunakan layanan *Feeder* Wirawiri Suroboyo Koridor FD09 untuk keperluan tertentu saja seperti, rekreasi, berobat, dan kepentingan lainnya. Berdasarkan observasi, pada hari libur yaitu Sabtu dan Minggu terdapat penumpang seperti Ibu

Rumah Tangga yang bertempat tinggal di luar Kota Surabaya yang naik karena kepentingan keluarga.

Untuk responden yang naik 4-6 kali dan 7-9 kali adalah penumpang untuk perjalanan menuju ke sekolah atau kuliah dan bekerja. Hal ini disebabkan layanan *Feeder* Wirawiri Suroboyo Koridor FD09 merupakan transportasi yang tarifnya terjangkau bagi mereka untuk melakukan mobilitas setiap harinya. Kemudian yang paling sedikit adalah penumpang yang menggunakan > 9 kali/minggu yaitu 3 orang dengan tujuan kuliah dan bekerja.

**B. Hasil Penelitian**

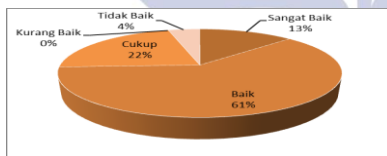
**1. Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Transportasi Umum Feeder Wirawiri Suroboyo Koridor FD09**

Data diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh responden yang merupakan penumpang *Feeder* Wirawiri Suroboyo Koridor FD09. Kuesioner tersebut mencakup enam dimensi, yaitu:

**a. Keamanan**

Keamanan adalah standar minimal yang harus dipenuhi untuk pengguna jasa atau penumpang dari berbagai gangguan. Keamanan dapat berupa pelayanan dari petugas dan bentuk fisik fasilitas transportasi, seperti lampu penerangan di halte, dan lainnya. Berikut ini hasil penelitian dimensi keamanan, yaitu :

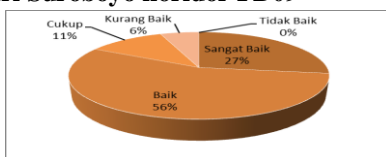
**1. Lampu penerangan halte atau di titik pemberhentian**



Gambar 6. Hasil Penelitian Indikator 1 (Sumber : Olah Data, 2025)

Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa dari 70 responden, sebanyak 13% responden menjawab sangat baik, 61% responden menjawab baik, 22% responden menjawab cukup, 4% menjawab tidak baik, dan 0% menjawab kurang baik. Hasil skoring secara keseluruhan pada indikator lampu penerangan halte yaitu 265 dikategorikan baik.

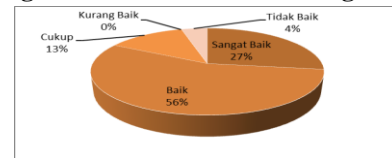
**2. Kondisi fasilitas keamanan di dalam Feeder Wirawiri Suroboyo koridor FD09**



Gambar 7. Hasil Penelitian Indikator 2 (Sumber : Olah Data, 2025)

Pada indikator kedua, terdapat 27% responden yang menjawab sangat baik, 56% menjawab baik, 11% menjawab cukup, 6% menjawab kurang baik, dan 0% menjawab kurang baik.

**3. Respon petugas dalam pelaporan mengenai kehilangan atau menemukan barang**



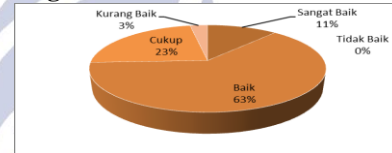
Gambar 8. Hasil Penelitian Indikator 3 (Sumber : Olah Data, 2025)

Pada indikator ketiga, terdapat 27% responden yang menjawab sangat baik, 56% responden menjawab baik, 13% responden menjawab cukup, 4% menjawab tidak baik, dan 0% menjawab kurang baik. Hasil skoring secara keseluruhan pada indikator kondisi fasilitas keselamatan yaitu 281 dikategorikan baik.

**b. Keselamatan**

Keselamatan adalah standar yang harus diberikan untuk mencegah terjadinya risiko kecelakaan. Kecelakaan dapat terjadi karena beberapa faktor, seperti faktor sarana, prasarana, dan manusia. Berikut ini hasil penelitian pada aspek keselamatan :

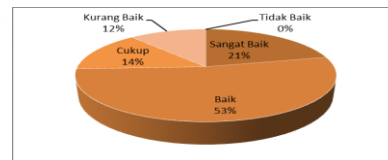
**1. Cara Mengemudi Driver**



Gambar 9. Hasil Penelitian Indikator 4 (Sumber : Olah Data, 2025)

Pada indikator keempat, terdapat 11% responden yang menjawab sangat baik, 63% responden menjawab baik, 23% responden menjawab cukup, 3% responden menjawab kurang baik, dan 0% responden menjawab tidak baik. Hasil skoring secara keseluruhan pada indikator cara mengemudi *driver* yaitu 268 dikategorikan baik.

**2. Kondisi Fasilitas Keselamatan**



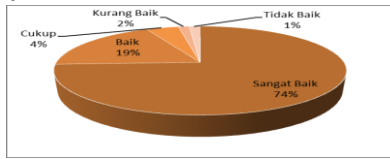
Gambar 10. Hasil Penelitian Indikator 5 (Sumber : Olah Data, 2025)

Pada indikator kelima, terdapat 21% responden yang menjawab sangat baik, 53% responden menjawab baik, 14% responden menjawab cukup, 12% responden menjawab kurang baik, dan 0% responden menjawab tidak baik. Hasil skoring secara keseluruhan pada indikator kondisi fasilitas keselamatan yaitu 269 dikategorikan baik.

**c. Kenyamanan**

Kenyamanan adalah standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan pelayanan yang nyaman dan bersih untuk penumpang. Pada dimensi kenyamanan terdapat tiga indikator. Berikut ini hasil penelitian pada dimensi kenyamanan :

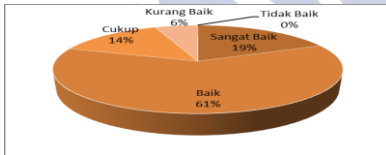
**1. Kebersihan di Dalam *Feeder* Wirawiri Suroboyo Koridor FD09**



Gambar 11. Hasil Penelitian Indikator 6  
(Sumber : Olah Data, 2025)

Pada indikator keenam terdapat terdapat 74% responden yang menjawab sangat baik, 19% responden menjawab baik, 4% responden menjawab cukup, 2% responden menjawab kurang baik dan 1% responden menjawab tidak baik. Hasil skoring secara keseluruhan pada indikator kebersihan yaitu 324 dikategorikan sangat baik.

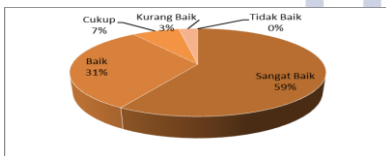
**2. Fasilitas *Feeder* Wirawiri Suroboyo Koridor FD09**



Gambar 12. Hasil Penelitian Indikator 7  
(Sumber : Olah Data, 2025)

Pada indikator ketujuh, terdapat 19% responden yang menjawab sangat baik, 61% responden menjawab baik, 14% responden menjawab cukup, 6% menjawab kurang baik, dan 0% menjawab tidak baik. Hasil skoring secara keseluruhan pada indikator fasilitas *feeder* yaitu 275 dikategorikan baik.

**3. Pelayanan Petugas *Feeder* Wirawiri Suroboyo Koridor FD09**



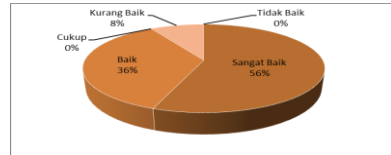
Gambar 13. Hasil Penelitian Indikator 8  
(Sumber : Olah Data, 2025)

Pada indikator kedelapan, terdapat 59% responden yang menjawab sangat baik, 31% responden menjawab baik, 7% responden menjawab cukup, 3% menjawab kurang baik, dan 0% menjawab tidak baik. Hasil skoring secara keseluruhan pada indikator fasilitas *feeder* yaitu 312 dikategorikan sangat baik.

**d. Keterjangkauan**

Keterjangkauan adalah standar untuk memberikan kemudahan untuk penumpang. Pada dimensi ini terdapat dua indikator. Berikut ini hasil penelitian pada dimensi keterjangkauan :

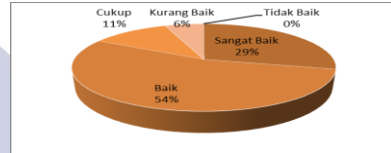
**1. Tarif *Feeder* FD09**



Gambar 14. Hasil Penelitian Indikator 9  
(Sumber : Olah Data, 2025)

Pada indikator kesembilan, terdapat 56% responden yang menjawab sangat baik, 36% responden menjawab baik, 8% responden menjawab kurang baik, dan 0% yang menjawab cukup dan tidak baik. Hasil skoring secara keseluruhan pada indikator fasilitas *feeder* yaitu 307 dikategorikan sangat baik.

**2. Penempatan Halte atau Titik Pemberhentian**



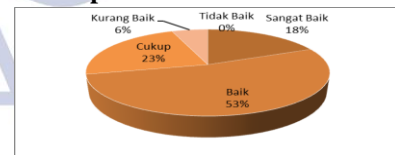
Gambar 15. Hasil Penelitian Indikator 10  
(Sumber : Olah Data, 2025)

Pada indikator kesepuluh yaitu, terdapat 29% responden yang menjawab sangat baik, 54% responden menjawab baik, 1% responden menjawab cukup, 6% menjawab kurang baik, dan 0% menjawab tidak baik. Hasil skoring secara keseluruhan pada indikator fasilitas *feeder* yaitu 284 dikategorikan baik.

**e. Kesetaraan**

Kesetaraan adalah pelayanan untuk memberikan perlakuan khusus dalam aksesibilitas, fasilitas, dan prioritas pelayanan. Prioritas pelayanan diberikan untuk anak-anak, lansia, dan penyandang disabilitas. Pada dimensi ini terdapat dua indikator yaitu :

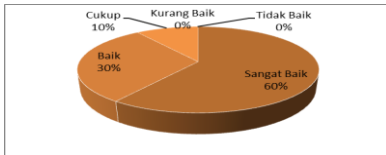
**1. Ketersediaan dan Penggunaan Kursi Prioritas Untuk Kelompok Rentan**



Gambar 16. Hasil Penelitian Indikator 11  
(Sumber : Olah Data, 2025)

Pada indikator kesebelas, terdapat 18% responden yang menjawab sangat baik, 53% responden menjawab baik, 23% responden menjawab cukup, 6% kurang baik, dan 0% kurang baik. Hasil skoring secara keseluruhan pada indikator ketersediaan dan penggunaan kursi prioritas untuk kelompok rentan yaitu 269 dikategorikan baik.

**2. Perlakuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan untuk Semua Penumpang**



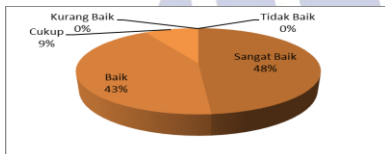
Gambar 17. Hasil Penelitian Indikator 12  
(Sumber : Olah Data, 2025)

Pada indikator kedua belas, terdapat 60% responden yang menjawab sangat baik, 30% responden menjawab baik, 10% responden menjawab cukup, serta 0% kurang baik dan tidak baik. Hasil skoring secara keseluruhan pada indikator perlakuan petugas untuk semua penumpang yaitu 315 dikategorikan sangat baik.

**f. Keteraturan**

Keteraturan adalah standar untuk memberikan fasilitas dan kepastian waktu keberangkatan serta kedatangan transportasi. Pada dimensi ini terdapat tiga indikator yaitu :

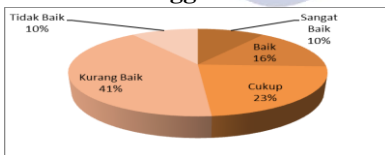
**1. Informasi Pelayanan *Feeder* Wirawiri Suroboyo Koridor FD09**



Gambar 18. Hasil Penelitian Indikator 13  
(Sumber : Olah Data, 2025)

Pada indikator ketiga belas, terdapat 48% responden yang menjawab sangat baik, 43% responden menjawab baik, 9% cukup, serta 0% menjawab kurang baik dan tidak baik. Hasil skoring secara keseluruhan pada indikator informasi pelayanan *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09 yaitu 308 dikategorikan sangat baik.

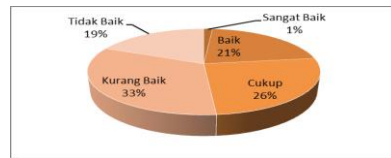
**2. Frekuensi Waktu Tunggu**



Gambar 19. Hasil Penelitian Indikator 14  
(Sumber : Olah Data, 2025)

Pada indikator keempat belas, terdapat 47% responden yang menjawab sangat baik, 37% responden menjawab baik, 6% responden menjawab cukup, 7% responden menjawab kurang baik dan 3% responden menjawab tidak baik. Hasil skoring secara keseluruhan pada indikator ini yaitu 192 dikategorikan baik.

**3. Presentase Armada yang Beroperasi di Koridor FD09**



Gambar 20. Hasil Penelitian Indikator 15  
(Sumber : Olah Data, 2025)

Pada indikator kelima belas, terdapat 1% responden yang menjawab sangat baik, 21% responden menjawab baik, 26% responden menjawab cukup, 33% responden menjawab kurang baik dan 19% responden menjawab tidak baik. Hasil skoring secara keseluruhan pada indikator ini yaitu 178 dikategorikan kurang baik.

**2. Prioritas Perbaikan Pelayanan *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09**

Tabel 1.1 Hasil Perhitungan Skor Rata-Rata dari Lima Belas Indikator

No	Dimensi	Indikator	Skor	Rata-Rata-Dimensi
1	Keamanan	1. Lampu penerangan halte	265	276,3
		2. Kondisi fasilitas keamanan di dalam <i>Feeder</i> Wirawiri Suroboyo koridor FD09	283	
		3. Respon petugas dalam pelaporan mengenai kehilangan atau menemukan barang	281	
2	Keselamatan	4. Cara menegemudi sopir <i>Feeder</i> Wirawiri Suroboyo koridor FD09	268	268,5
		5. Fasilitas keselamatan di dalam <i>Feeder</i> Wirawiri koridor FD09	269	
3	Kenyamanan	6. Kebersihan di dalam <i>Feeder</i> Wirawiri Suroboyo	324	303,6
		7. Fasilitas di dalam <i>Feeder</i> Wirawiri Suroboyo koridor FD09	275	
		8. Pelayanan yang diberikan <i>Feeder</i> Wirawiri Suroboyo koridor FD09	312	
4	Keterjangkauan	9. Tarif <i>Feeder</i> Wirawiri Suroboyo koridor FD09	307	295,5
		10. Penempatan halte atau rute <i>Feeder</i> Wirawiri Suroboyo koridor FD09	284	
5	Kesetaraan	11. Ketersediaan dan penggunaan kursi prioritas	269	292
		12. Perlakuan yang sama sopir dan petugas <i>Feeder</i> Wirawiri Suroboyo koridor FD09 terhadap semua penumpang termasuk kelompok rentan.	315	
6	Keteraturan	13. Informasi pelayanan <i>Feeder</i> Wirawiri Suroboyo koridor FD09	308	226
		14. Waktu tunggu <i>Feeder</i> Wirawiri Suroboyo koridor FD09 di halte.	192	
		15. Presentase armada yang beroperasi	178	
Total			4.130	

$$\text{Rata-rata} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Total Indikator}} = \frac{4.130}{15} = 275,3$$

Hasil perhitungan rata-rata skor dari lima belas indikator diatas memperoleh nilai 275,3 yang dikategorikan baik. Berdasarkan hasil perhitungan dari enam dimensi pelayanan dimensi keteraturan merupakan dimensi yang memiliki skor terendah dibandingkan dengan dimensi lainnya. Rata-rata skor pada dimensi keteraturan sebesar 226. Pada indikator informasi pelayanan *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09 memperoleh skor 308 yang masuk kategori sangat baik, indikator waktu tunggu *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09 memperoleh skor 192 yang termasuk kategori cukup, sedangkan indikator presentase armada yang beroperasi memperoleh skor 178 yang masuk kategori kurang baik. Oleh karena itu, dimensi

keteraturan menjadi prioritas utama perbaikan pelayanan *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09.

### C. Pembahasan Penelitian

#### 1. Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Transportasi Umum *Feeder* Wirawiri Suroboyo Koridor FD09

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara umum tingkat kepuasan penumpang terhadap *Feeder* Wirawiri Suroboyo Koridor FD09 dikategorikan baik. Hasil kuesioner dari enam dimensi mengindikasikan penumpang menilai pelayanan FD09 sudah baik. Sementara dari lima belas indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah kebersihan di dalam *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09 dengan skor 324 yang masuk kategori pertama yaitu sangat baik. Sedangkan indikator yang memiliki nilai terendah adalah jumlah armada FD9 dengan skor 178 yang masuk pada kelas ketiga yaitu kurang baik.

Pada dimensi keamanan menunjukkan *Feeder* Wira-Wiri Suroboyo Koridor FD09, menunjukkan kategori baik dengan rata-rata skor 276,3. Pada indikator penerangan halte atau titik pemberhentian diperoleh skor 265 (baik), yang menandakan bahwa sebagian besar responden menilai pencahayaan sudah memadai, meskipun masih terdapat beberapa titik yang perlu perbaikan. Penerangan yang optimal berperan penting dalam meningkatkan persepsi keamanan dan mencegah potensi tindak kriminalitas (Nabila et al., 2024; Hasibuan, 2020). Indikator kondisi fasilitas keamanan di dalam armada memperoleh skor 283 (baik). Armada telah dilengkapi CCTV dengan kualitas gambar yang jelas serta GPS untuk pemantauan posisi secara *real time*. Keberadaan fasilitas ini terbukti meningkatkan rasa aman serta kepercayaan penumpang terhadap layanan transportasi umum (Friman et al., 2020).

Sementara itu, indikator respon petugas terhadap pelaporan kehilangan barang memperoleh skor 281 (baik). Mayoritas responden tidak pernah mengalami kehilangan, dan petugas dinilai responsif dalam menangani aduan. Keberadaan CCTV dan respons cepat petugas penting untuk meminimalkan potensi kehilangan barang serta menjaga kepuasan dan kepercayaan penumpang (Saputra et al., 2025).

Pada dimensi keselamatan, berada pada kategori baik dengan rata-rata skor 268,5. Indikator cara mengemudi driver memperoleh skor 268 (baik). Mayoritas responden menilai pengemudi telah mematuhi batas kecepatan 45–50 km/jam dan rambu lalu lintas, serta didukung sistem alarm peringatan apabila melebihi batas kecepatan. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang menilai adanya pengemudi yang

melampaui batas kecepatan. Keselamatan transportasi sangat dipengaruhi oleh faktor manusia, sehingga pelatihan dan pengarahan kepada driver menjadi langkah penting dalam pencegahan kecelakaan (Dinas Perhubungan Kota Surabaya, 2025; Sadila et al., 2025).

Pada indikator kondisi fasilitas keselamatan diperoleh skor 269 (baik). Responden menyatakan fasilitas seperti APAR dan alat pemecah kaca tersedia dan berfungsi dengan baik, meskipun terdapat beberapa penilaian cukup akibat kerusakan ringan. Pemeriksaan dan perawatan berkala terhadap fasilitas keselamatan sangat diperlukan agar fungsi preventif dan responsif tetap optimal serta mampu menjaga rasa aman dan kepercayaan penumpang (Mardikawati et al., 2023).

Pada dimensi kenyamanan, memperoleh rata-rata skor 303,6 dan termasuk kategori sangat baik. Indikator kebersihan mendapatkan skor tertinggi sebesar 324 (sangat baik), yang menunjukkan mayoritas penumpang menilai kondisi armada bersih, tidak berbau, serta terawat. Meskipun demikian, masih terdapat keluhan kecil terkait bau tidak sedap pada jam operasional padat. Upaya preventif seperti larangan makan dan minum serta pembersihan rutin sebelum operasional menjadi faktor pendukung terjaganya kualitas kebersihan dan kenyamanan.

Indikator fasilitas memperoleh skor 275 (baik). Sebagian besar responden menyatakan kursi dan AC berfungsi dengan baik, namun terdapat keluhan mengenai AC yang kurang dingin dan kondisi kursi yang berdesakan pada waktu tertentu. Pemeriksaan rutin fasilitas telah dilakukan oleh pengelola (Dinas Perhubungan Kota Surabaya, 2025), namun peningkatan kualitas fasilitas tetap diperlukan guna memenuhi harapan kenyamanan penumpang (Putri et al., 2024).

Sementara itu, indikator pelayanan petugas memperoleh skor 312 (sangat baik). Penumpang menilai petugas ramah, sopan, rapi, serta responsif dalam memberikan informasi dan bantuan selama perjalanan. Kualitas pelayanan ini berkontribusi signifikan terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna transportasi umum (Calista et al., 2024).

Pada dimensi keterjangkauan, memperoleh rata-rata skor 295,5 dan termasuk kategori sangat baik. Indikator tarif mendapatkan skor 307 (sangat baik), menunjukkan bahwa tarif Rp2.500 untuk pelajar/mahasiswa dan Rp5.000 untuk umum dinilai terjangkau, dengan kebijakan gratis bagi anak di bawah 5 tahun, lansia ( $\geq 60$  tahun), dan veteran. Sistem pembayaran non tunai melalui Kartu Uang Elektronik (KUE), QRIS, dan aplikasi GOBIS Suroboyo dinilai lebih aman dan transparan (Putri et al., 2024). Namun, di lapangan masih ditemukan kendala seperti keterbatasan akses non tunai, gangguan sinyal, dan lupa kata sandi, sehingga diperlukan peningkatan sosialisasi dan solusi alternatif agar sistem lebih inklusif.

Indikator penempatan halte atau titik pemberhentian memperoleh skor 284 (baik). Mayoritas responden menilai halte mudah diakses, meskipun sebagian menyatakan jaraknya cukup jauh dari rumah atau kurang terlihat karena tertutup pohon. Aksesibilitas dan penempatan halte yang strategis menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan minat penggunaan transportasi umum (Rahman et al., 2024). Oleh karena itu, evaluasi lokasi dan visibilitas halte perlu dilakukan untuk mendukung keterjangkauan layanan secara optimal.

Pada dimensi kesetaraan, memperoleh rata-rata skor 292 dan termasuk kategori sangat baik. Indikator ketersediaan dan penggunaan kursi prioritas memperoleh skor 269 (baik). Responden menyatakan kursi telah diprioritaskan bagi kelompok rentan seperti disabilitas, ibu hamil, dan lansia. Namun, berdasarkan observasi belum tersedia ruang khusus untuk pengguna kursi roda. Penyediaan fasilitas yang ramah bagi kelompok rentan merupakan aspek penting dalam pelayanan transportasi umum (Maritza & Faralita, 2025).

Sementara itu, indikator perlakuan sopir dan petugas memperoleh skor 315 (sangat baik). Responden menilai petugas memberikan pelayanan yang ramah, membantu, dan setara kepada seluruh penumpang, termasuk kelompok rentan. Temuan ini sejalan dengan konsep transport equity yang menekankan pentingnya perlakuan adil dan setara dalam sistem transportasi publik (Perez et al., 2023). Pada dimensi keteraturan, memperoleh rata-rata skor 226 dan termasuk kategori baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Indikator informasi pelayanan memperoleh skor 308 (sangat baik). Responden menilai informasi jadwal, rute, cara naik, dan pembayaran mudah diakses melalui Instagram resmi dan aplikasi GOBIS Suroboyo, termasuk fitur pemantauan armada secara real time. Namun, terkadang informasi kurang mutakhir sehingga penumpang masih perlu bertanya kepada petugas. Indikator waktu tunggu memperoleh skor 192 (cukup). Pada jam sibuk, penumpang harus menunggu lebih dari 30 menit dan waktu kedatangan terkadang tidak sesuai dengan informasi pada aplikasi. Kemacetan di sepanjang rute menjadi faktor utama keterlambatan. Waktu tunggu dan keandalan jadwal merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi umum (Primasworo et al., 2023), karena waktu tunggu yang lama dapat menurunkan minat masyarakat menggunakan transportasi publik (Marisa et al., 2020). Sementara itu, indikator jumlah armada memperoleh skor 178 (kurang baik). Dengan 9 unit armada berkapasitas 8 penumpang per unit, jumlah tersebut dinilai belum mencukupi, terutama pada jam sibuk, sehingga sebagian penumpang tidak terlayani. Ketidakseimbangan antara jumlah armada dan permintaan penumpang berdampak pada meningkatnya waktu tunggu dan menurunnya kualitas

pelayanan (Putra & Tangkudung, 2018). Oleh karena itu, penambahan armada dan penyesuaian jadwal operasional menjadi langkah penting untuk meningkatkan keteraturan layanan FD09.

## 22. Analisis Prioritas Perbaikan Dimensi Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan skor pada keenam dimensi pelayanan *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09, diketahui bahwa dimensi keteraturan merupakan dimensi dengan skor akumulatif terendah dibandingkan dimensi pelayanan lainnya. Pada dimensi keteraturan rata-rata skor sebesar 226. Pada dimensi ini terdapat tiga indikator, yaitu indikator informasi pelayanan *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09 dengan skor 308 yang termasuk kategori sangat baik, frekuensi waktu tunggu *feeder* dengan skor sebesar 192 yang termasuk kategori cukup, serta indikator jumlah armada yang beroperasi dengan skor sebesar 178 yang termasuk kategori kurang baik. Rendahnya skor pada indikator waktu tunggu dan jumlah armada secara signifikan mempengaruhi nilai akumulatif dimensi keteraturan secara keseluruhan.

Jika dibandingkan dengan dimensi lainnya, rendahnya nilai akumulatif pada dimensi keteraturan menunjukkan bahwa aspek pengaturan operasional layanan *Feeder* FD09 masih belum berjalan secara optimal. Penumpang menilai bahwa keterbatasan jumlah armada berdampak pada meningkatnya waktu tunggu dan ketidakpastian layanan, terutama pada jam sibuk pagi dan sore hari. Oleh karena itu, dimensi keteraturan menjadi prioritas utama dalam upaya perbaikan pelayanan, khususnya melalui penambahan jumlah armada dan peningkatan pengelolaan operasional agar layanan *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09 dapat memenuhi kebutuhan mobilitas penumpang secara lebih efektif dan merata.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan transportasi umum *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penumpang *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09 secara umum memiliki tingkat kepuasan yang berada pada kategori baik. Hal ini tercermin dari hasil pengukuran tingkat kepuasan berdasarkan enam dimensi pelayanan yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Berdasarkan perhitungan rata-rata skor seluruh indikator diperoleh nilai sebesar 275,3 yang masuk dalam kelas kedua yaitu kategori baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09 telah mampu memenuhi kebutuhan penumpang, baik dari aspek fasilitas di dalam dan di luar armada maupun perlakuan petugas. Meskipun demikian, masih ditemukan sebagian kecil penumpang yang menunjukkan ketidakpuasan terhadap pelayanan

yang diberikan, seperti kondisi lampu penerangan di titik pemberhentian teretentu, ketersediaan kursi prioritas, dan jumlah armada yang beroperasi. Hal ini menunjukkan perbedaan pandangan yang perlu diperhatikan.

2. Berdasarkan perhitungan enam dimensi pelayanan, dimensi keteraturan merupakan dimensi yang menjadi prioritas utama perbaikan karena memperoleh nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya. Pada dimensi ini rata-rata skor sebesar 226 yang termasuk kategori cukup. Terdapat tiga indikator yaitu indikator informasi pelayanan *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09 memperoleh skor 308 yang masuk pada kategori sangat baik, indikator waktu tunggu memperoleh skor 192 yang masuk pada kategori cukup, sedangkan indikator presentase armada yang beroperasi mendapat skor 178 yang masuk pada kategori kurang baik. Rendahnya skor pada indikator waktu tunggu *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09 dan presentase armada yang beroperasi menunjukkan bahwa aspek operasional masih perlu ditingkatkan untuk menjamin dan meningkatkan kepuasan penumpang secara keseluruhan.

#### B. Saran

1. Bagi Dinas Perhubungan Kota Surabaya bidang UPTD Pengelolaan Transportasi Umum agar meningkatkan kualitas pelayanan *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09 seperti memberikan lampu penerangan di halte atau dititik pemberhentian yang belum dijangkau dengan pencahayaan di jalan raya, penambahan armada, penambahan jumlah kursi prioritas, ramp dan area kursi roda bagi penumpang disabilitas;
2. Bagi masyarakat pengguna *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09 agar menjaga fasilitas dan mendukung implementasi di dalam transportasi umum sebagai sarana mobilitas sehari-hari sehingga dapat mengurangi kemacetan lalu lintas dan mengurangi emisi karbon. Kemudian mematuhi peraturan yang berlaku, seperti tidak makan dan minum, merokok, serta membawa hewan peliharaan di dalam *Feeder* agar tidak mengganggu kenyamanan penumpang lain.
3. Bagi peneliti berikutnya, diharapkan dapat mengkaji lebih dalam mengenai tingkat kepuasan penumpang dari metode dan sampel yang berbeda untuk meningkatkan kualitas pelayanan *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor FD09 atau *Feeder* Wirawiri Suroboyo koridor lainnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

Al Humairi, K., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2021). Analisis kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi dengan kepuasan pengguna mikrotrans Jak Lingko di DKI Jakarta. *Public Policy and Management Review*. Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur 2024. (2024). Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan di Provinsi

Jawa Timur (unit), 2024.  
 Calista, N., Arifin, D. A. Y., Putri, D. S., Ballis, S., Nihayatuzzain, & Amalia, F. (2024). *Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Petugas Transjakarta*. 2(3), 1–7.  
 Dinas Perhubungan Kota Surabaya. (2025).  
 Friman, M., Lättman, K., & Olsson, L. E. (2020). *Public Transport Quality , Safety , and Perceived Accessibility*.  
 Mardikawati, B., Masyuni, I. A., & Nugraha, A. E. (2023). *Kenyamanan sebagai faktor dominan pemilihan moda transportasi hasil kuesioner penumpang bus antar propinsi dari terminal mengwi bali I*. 4(1), 73–84.  
 Marisa, M. M., Rumayar, A. L. E., & Jefferson, L. (2020). Model Pemilihan Moda Angkutan Umum Dan Transportasi Online Di Kota Tomohon ( Studi Kasus : Pelajar Di Kota Tomohon ). *Jurnal Sipil Statik*, 8(6), 911–924.  
 Maritza, T. S., & Faralita, E. (2025). Penyediaan transportasi umum bagi penyandang disabilitas di kota banjarmasin. *Indonesian Journal of Islamic Jurisprudence, Economic and Legal Theory*, 1611–1618.  
 Meinanda, E., & Muzayanah. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Feeder Wirawiri Suroboyo Koridor FD06. *Swara Bhumi*.  
 Moovit. (2025). *Feeder Wira Wiri Suroboyo - Jadwal, Rute, dan Pemberhentian*.  
 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015. (2015).  
 Perez, M. R., Pons, J. M. S., & Mestre, X. S. (2023). Bibliometric analysis of equity in transportation. *Heliyon*, 9(August).  
 Putra, A. K., & Tangkudung, E. S. W. (2018). Evaluasi Kinerja Layanan Utan Pengumpan Bus Transjakart Rute Lebak Bulus-Senen. *Jurnal Transportasi*, 18(1), 29–38.  
 Putri, D. N., Fatah, Z., & Pramudiana, I. D. (2024). Analisis Pelayanan Transportasi Publik *Feeder* Wira Wiri di Kota Surabaya. *Soetomo Administrasi Publik*, 2(1), 83–92.  
 Ricard, L., Desaulniers, G., Lodi, A., & Rousseau, L. M. (2022). Predicting the probability distribution of bus travel time to measure the reliability of public transport services. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 138, 1–20.  
 Sadila, A., Lanita, U., Aswin, B., Sari, P., & Putra, A. N. (2025). *Determinan Perilaku Keselamatan Mengemudi ( Safety Driving ) Pada Sopir Bus PO X Kota Jambi*. 9, 11151–11158.  
 Saputra, M. R. S., Akib, M., Jafar, A. M., & Umar, W. (2025). *Tanggung Jawab Hukum Maskapai Penerbangan Terhadap Kehilangan dan Kerusakan Barang Bagasi Penumpang*. 7(1), 51–65.  
 Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.  
 Wirawirisuroboyo. (2025). *Kumpulan Konten Terkait Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Feeder Wirawiri Suroboyo*. Instagram.