

INOVASI TRANSPORTASI UMUM WIRA-WIRI SEBAGAI STRATEGI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA UNTUK MENINGKATKAN AKSESIBILITAS DAN MOBILITAS PUBLIK

Achmad Nanda Zaky Udin

UIN Sunan Ampel Surabaya
nandazaky27@gmail.com

Amal Taufiq

UIN Sunan Ampel Surabaya
amaltaufiq70@gmail.com

Abstrak

Transportasi umum merupakan elemen penting dalam menunjang mobilitas di kota besar seperti Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji upaya Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam menyediakan layanan transportasi umum Wira-Wiri sebagai sarana mobilitas publik. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara terhadap pegawai Dishub dan penumpang Wira-Wiri, serta dokumentasi dari berbagai dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dalam meningkatkan layanan Dinas Perhubungan menambah jumlah armada, mengembangkan dan mengintegrasikan rute antar moda transportasi yang satu dengan yang lain, serta penerapan sistem tiket terpadu yang memudahkan pengguna. Kebijakan lain berupa tarif yang terjangkau dan pengawasan kualitas layanan menjadi fokus utama untuk memastikan kenyamanan dan keselamatan penumpang. Meski terdapat kendala dalam pengawasan pelaksanaan, program ini telah memberikan kontribusi signifikan dalam memperluas akses transportasi publik. Penelitian ini menegaskan pentingnya sinergi antara pemerintah, operator, dan masyarakat dalam mengembangkan transportasi umum yang efisien, berkelanjutan, dan mendukung kualitas hidup warga Surabaya.

Kata Kunci: Transportasi umum, Feeder Wira-Wiri, Dinas Perhubungan

Abstract

In a metropolis like Surabaya, public transportation is a vital component of promoting mobility. The objective of this study is to evaluate the Surabaya City Transportation Agency's initiatives in offering Wira-Wiri public transportation services as a form of public mobility. A qualitative approach is used, with data collected through observation, interviews with Transportation Agency staff and Wira-Wiri passengers, and documentation from numerous sources. According to the study, the Transportation Agency has enhanced its services by adding more fleets, creating and integrating routes between transportation methods, and implementing an integrated ticketing system that is simpler for consumers to use. The primary goal of other policies, such as fair fares and service quality monitoring, is to guarantee passenger comfort and safety. Despite the challenges in tracking implementation, this initiative has greatly improved access to public transportation. This research highlights the need for collaboration between the community, operators, and the government in order to create public transit that is

Article History: Received 24 March 2025, Revised 20 April 2025,
Accepted 15 May 2025, Available online 30 May 2025

Copyright: © 2025. The Author(s).

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

productive, environmentally friendly, and improves the quality of life for Surabaya citizens.

Keywords: Public Transportation, Wira-Wiri Feeder, Department of Transportation

A. Pendahuluan

Transportasi umum merupakan elemen penting dalam menunjang mobilitas masyarakat, khususnya di kota besar seperti Surabaya. Dalam kota yang terus berkembang, keberadaan sistem transportasi umum yang efisien dan terintegrasi sangat krusial untuk mendukung aktivitas harian warga, mengurangi kemacetan, memperbaiki kualitas udara, serta mempererat interaksi sosial. Dalam hal ini, Dinas Perhubungan Kota Surabaya memegang peran strategis dalam penyediaan, pengelolaan, dan peningkatan layanan transportasi yang layak dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Tujuan utama pemerintah dalam menyediakan transportasi publik adalah untuk memastikan seluruh warga, tanpa terkecuali, dapat menikmati akses transportasi yang memadai guna mendukung kelancaran aktivitas sehari-hari, mendorong pertumbuhan ekonomi, serta memperkuat daya tarik sektor pariwisata daerah¹.

Sebagai salah satu kota terbesar di Indonesia, Surabaya menghadapi berbagai tantangan dalam mengelola transportasi umum. Jumlah penduduk yang terus bertambah, tingkat urbanisasi yang tinggi, serta pesatnya pertumbuhan ekonomi membuat kebutuhan akan mobilitas juga meningkat². Kondisi ini memberi tekanan besar terhadap sistem transportasi yang ada, baik dari segi infrastruktur maupun layanan. Salah satu dampak yang paling dirasakan adalah kemacetan lalu lintas yang terjadi hampir setiap hari, terutama di jam-jam sibuk. Kemacetan ini tidak hanya menyulitkan masyarakat dalam beraktivitas, tetapi juga berdampak negatif terhadap perekonomian dan lingkungan, seperti meningkatnya polusi udara serta waktu tempuh yang semakin lama³.

¹ Welly Acang, M. Arif Hernawan, and Deden Galih Ginanjar, "Kepuasan Penumpang Terminal Antar Kota Di Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara," *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik* 6, no. 2 (2020): 93, <https://doi.org/10.54324/j.mbt.v6i2.521>.

² Alfadia Fitri Aini, "Analisis Analisis Dampak Urbanisasi Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Kota Surabaya," *Journal Economics and Strategy* 3, no. 2 (2022): 60–67, <https://doi.org/10.36490/jes.v3i2.425>.

³ Oktaviani Permatasari, "Dampak Kemacetan Lalu Lintas Terhadap Produktivitas Kerja Di Surabaya," *Media Mahardhika* 18, no. 2 (2020): 322–31, <https://doi.org/10.29062/mahardika.v18i2.208>.

Transportasi umum yang efisien dan terjangkau memegang peran penting dalam kehidupan perkotaan, terutama dalam upaya mengurangi kemacetan dengan mendorong masyarakat beralih dari kendaraan pribadi ke angkutan umum. Selain itu, transportasi publik juga memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dari berbagai latar belakang ekonomi. Dalam konteks ini, Dinas Perhubungan Kota Surabaya memiliki tanggung jawab besar untuk terus membenahi dan mengembangkan sistem transportasi umum agar mampu menjawab kebutuhan mobilitas warga secara merata. Akses transportasi yang mudah dan biaya yang terjangkau memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah menjangkau berbagai fasilitas penting seperti tempat kerja, sekolah, layanan kesehatan, hingga pelayanan publik lainnya⁴. Ini menjadi kunci untuk memastikan bahwa seluruh warga, termasuk mereka yang tidak memiliki kendaraan pribadi, tetap dapat menikmati mobilitas yang adil dan setara⁵.

Dinas Perhubungan Kota Surabaya memegang peranan penting dalam memastikan tersedianya layanan transportasi umum yang aman, nyaman, dan terjangkau bagi seluruh kalangan masyarakat. Berbagai layanan yang dikelola mencakup bus kota, angkutan wilayah pinggiran, hingga transportasi berbasis aplikasi digital⁶. Dalam upaya memenuhi kebutuhan mobilitas warga yang semakin beragam, Dishub Surabaya secara berkala melakukan evaluasi terhadap sistem transportasi yang ada, termasuk dalam hal penambahan rute perjalanan, pengaturan jadwal operasional, serta peningkatan kualitas kendaraan. Salah satu program unggulan yang dijalankan adalah penyediaan layanan angkutan kota yang dikenal dengan nama Wira-Wiri. Moda transportasi ini berfungsi menghubungkan berbagai area di Surabaya dengan lokasi-lokasi penting seperti pusat perbelanjaan, terminal, dan kawasan perkantoran, sehingga memudahkan aktivitas harian masyarakat.

⁴ Rizky Ade Firmansyah and Kurnia Hadi Putra, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum 'Suroboyo Bus' Rute Halte Rajawali-Terminal Purabaya Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa)," *Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan, Dan Infrastruktur FTSP ITATS* -, 2019, 1–6, <https://ejurnal.itats.ac.id/stepplan/article/view/711/612>.

⁵ Universitas Simalungun, "Perencanaan Tata Ruang Kota Untuk Mendukung Mobilitas Berkelanjutan" 4, no. 2 (2025): 2324–32.

⁶ Anugrah Ary Kurniawan and Indah Prabawati, "Implementasi Suroboyo Bus Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya," *Publika* 6, no. 9 (2018): 1–7.

Program Wira Wiri Suroboyo secara resmi diluncurkan pada tanggal 2 Maret 2023 oleh Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi. Program ini merupakan bagian dari inisiatif Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam mengembangkan layanan transportasi publik yang lebih merata dan mudah diakses⁷. Perencanaan program dilakukan oleh bidang angkutan dan pelaksanaannya dikelola oleh UPTD Pengelolaan Transportasi Umum. Namun, dalam tahap pengelolaan, tidak seluruh rencana yang telah disusun dijalankan secara optimal karena kurangnya pengawasan langsung dari bidang angkutan. Pengaturan program ini dituangkan dalam Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 22 Tahun 2023, yang mengatur mengenai tarif dan kontribusi sampah dalam pemanfaatan layanan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) melalui Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum di bawah naungan Dinas Perhubungan Kota Surabaya⁸.

Pada masa peluncuran perdana, layanan Wira Wiri Suroboyo hanya mengoperasikan 52 kendaraan—terdiri atas 14 unit Toyota Hiace berkapasitas 14 penumpang dan 38 unit Daihatsu Gran Max yang dapat mengangkut 10 penumpang. Sebanyak 39 kendaraan langsung bertugas di lima rute inti, sedangkan 13 unit sisanya mulai melayani dua rute tambahan sejak 10 Juli 2023. Dengan demikian, seluruh armada dipakai untuk tujuh trayek, meski cakupan itu masih dinilai belum memadai untuk menjawab kebutuhan mobilitas warga Surabaya secara menyeluruh.

Percepatan signifikan terjadi pada November 2024 ketika jumlah trayek melonjak menjadi 11 dan total armada berkembang pesat menjadi 330 feeder aktif. Kelebihan utama skema ini ialah keterhubungan penuh dengan Suroboyo Bus, sehingga penumpang bisa berpindah moda secara mulus. Selain integrasi rute, diterapkan pula sistem tiket terpadu: cukup satu transaksi untuk memakai Wira Wiri dan Suroboyo Bus selama dua jam kemudahan yang tercapai karena keduanya berada di bawah Dinas Perhubungan Surabaya. Beberapa tahun belakangan, Dishub Surabaya mengimplementasikan beragam langkah strategis guna meningkatkan mutu layanan,

⁷ Annurya Hamida and Badrudin Kurniawan, "Implementasi Program Wira Wiri Suroboyo Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya," *Publika*, 2023, 2663–74, <https://doi.org/10.26740/publika.v11n4.p2663-2674>.

⁸ Dita Nalela Putri, Zainal Fatah, and Ika Devy Pramudiana, "Analisis Pelayanan Transportasi Publik Feeder Wira Wiri Di Kota Surabaya," *Ika Devy Pramudiana SAP 2*, no. 1 (2024): 83–92.

mulai dari menambah armada, menetapkan tarif ramah kantong, hingga memperketat pengawasan perilaku pengemudi dan kru demi kenyamanan serta keselamatan penumpang. Walau masih dalam tahap pengembangan, Wira Wiri Suroboyo telah menunjukkan potensi besar untuk merevitalisasi transportasi publik kota.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis terdorong untuk melakukan penelitian yang difokuskan pada upaya Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam menyediakan layanan transportasi umum Wira-Wiri bagi masyarakat. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul penelitian: 'Upaya Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam Menyediakan Transportasi Umum Wira-Wir

Metode penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah pendekatan kualitatif, pendekatan ini digunakan untuk menggali data tentang bentuk kebijakan Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam menyediakan layanan transportasi umum melalui program Wira-Wiri. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui Observasi yaitu melihat fenomena keberadaan moda transportasi baru Wira wiri di Surabaya, route yang dilalui dan antusiasme masyarakat dalam merespon keberadaan moda baru itu. Wawancara dilakukan untuk mendalami alasan pengambilan kebijakan oleh Dishub, dan bagaimana respon masyarakat terhadap munculnya moda transportasi itu. Untuk melengkapi data peneliti juga mengumpulkan data melalui dokumentasi berupa data-data terkait dengan modal transportasi wira-wiri baik yang bersifat fisik maupun digital.

Tabel 1. Data Informan

No	Nama	Asal	Pekerjaan
1.	Tomi Firman	Surabaya	Pegawai DISHUB
2.	Aisyah	Surabaya	Pegawai DISHUB
3.	Ifan	Surabaya	Pegawai DISHUB
4.	Jumadil	Surabaya	Masyarakat
5.	Ucam	Surabaya	Masyarakat
6.	Akbar	Surabaya	Masyarakat

Analisis data dimulai dengan menyelidiki setiap elemen data yang dikumpulkan dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, dan lainnya. Selanjutnya data

dikategorikan menggunakan kerangka deskriptif-kualitatif yang dapat menguraikan dan menjelaskan konteks penelitian. Tahap analisis data merupakan langkah krusial dalam penelitian. Sebab, pada titik ini semua temuan penelitian yang diperoleh di lapangan diartikulasikan dan divalidasi berdasarkan perspektif, rumusan, atau hukum teoritis yang telah ditetapkan. Penjelasan peneliti terhadap data tidak bertumpu pada pengetahuan melainkan pada topik yang diteliti. Selanjutnya, dari data yang sudah terstandarisasi tersebut, peneliti mengembangkan suatu kajian atau eferensi untuk mencari teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan utama, sehingga memungkinkan dilakukannya perbandingan data yang diperoleh dengan teori-teori yang sudah ada, yang kemudian dapat menjadi landasan untuk memperkuat atau menyempurnakan data.

B. Inovasi Layanan Trasportasi Umum oleh Dinas Perhubungan Surabaya

Dinas Perhubungan adalah salah satu lembaga pemerintahan yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan transportasi dan infrastruktur perhubungan di suatu daerah. Pada Dinas Perhubungan Surabaya dibentuk dengan gabungan dari tiga Dinas diantaranya, (Dinas LLAJ, Dinas Terminal, Dinas Parkir) maka dari itu dibentuklah Dinas Perhubungan sehubungan dengan adanya Otonomi Daerah sesuai dengan UU No. 22 Tahun 1999 dan PP No. 25 Tahun 2000. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya awalnya telah diatur sesuai dengan PERDA Kota Surabaya No. 3 Tahun 2001 Tentang Organisasi Dinas Kota Surabaya, untuk saat ini diganti dengan PERDA No. 8 tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah.¹ Peran ini sangat penting untuk mendukung kelancaran mobilitas masyarakat, distribusi barang, dan konektivitas antarwilayah. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas segala aspek transportasi, Dinas Perhubungan tidak hanya sekadar menata jalan raya atau menyusun jadwal penerbangan. Dalam setiap keputusan yang diambil, terdapat dedikasi untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, serta visi untuk menciptakan konektivitas yang optimal.

Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas segala aspek transportasi, Dinas Perhubungan tidak hanya sekadar menata jalan raya atau menyusun jadwal penerbangan. Lebih dari itu, dinamika yang tercipta di balik pintu-pintu kantor Dinas

Perhubungan menjadi bagian dari kisah peradaban modern. Dalam setiap keputusan yang diambil, terdapat dedikasi untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, serta visi untuk menciptakan konektivitas yang optimal. Dinas Perhubungan tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana kebijakan perhubungan, tetapi juga sebagai lembaga yang memainkan peran penting dalam merespon dan mengelola perubahan sosial. Melalui kebijakan-kebijakan transportasi, pengaturan lalu lintas, dan berbagai program pengembangan infrastruktur, Dinas Perhubungan memiliki dampak yang signifikan terhadap kehidupan sehari-hari masyarakat⁹.

Surabaya, sebagai salah satu kota terbesar di Indonesia, memiliki sejumlah tantangan unik dalam mengelola transportasi umum. Pertumbuhan populasi yang cepat, urbanisasi yang tinggi, dan perkembangan ekonomi yang pesat merupakan faktor-faktor yang menyebabkan tekanan besar pada sistem transportasi kota ini. Salah satu masalah utama adalah kemacetan lalu lintas yang kronis, terutama pada jam-jam sibuk, yang tidak hanya mengganggu mobilitas tetapi juga merugikan ekonomi dan lingkungan. Kemacetan merupakan fenomena yang umum terjadi di setiap kota besar di dunia¹⁰.

Dalam konteks permasalahan tersebut, Dinas Perhubungan Surabaya berperan vital sebagai penyedia aksesibilitas mobilitas masyarakat. Transportasi umum adalah sistem transportasi yang tersedia untuk digunakan oleh masyarakat umum dengan tujuan melakukan perjalanan dari satu lokasi ke lokasi lainnya. transportasi publik hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tujuan dari penyediaan transportasi publik yang dilakukan oleh pemerintah adalah untuk memenuhi kebutuhan akan transportasi publik dan dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Peran strategis pemerintah untuk melakukan penyediaan transportasi publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 138 ayat (1) dan (2) bahwa pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan angkutan umum dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, aman, nyaman dan terjangkau.

⁹ Elva Novitasari, Indarja, and Untung Sri Hardjanto, "Pelaksanaan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Semarang Dalam Penataan Transportasi," *Diponegoro Law Journal* 8, no. 4 (2019): 2492–2509.

¹⁰ Junita Ayu Ariesandi, Reiza Resita, and Zulfitri Salsabila, "Kebijakan Transportasi Umum (Angkot) Untuk Menanggulangi Kemacetan Jalan," *Jurnal Kebijakan Publik* 11, no. 2 (2020): 77, <https://doi.org/10.31258/jkp.11.2.p.77-82>.

1. Moda Transportasi Trunk dan Feeder

Dinas Perhubungan Kota Surabaya menggagas Angkutan Massal Cepat (AMC) terintegrasi dengan angkutan umum dalam kota yang menggunakan konsep trunk (bus angkut berkapasitas besar) dan Feeder (angkutan pengumpan berkapasitas kecil). Konsep tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Angkutan trunk direalisasikan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang diluncurkan dengan nama Suroboyo Bus pada 7 April 2018 dan telah diresmikan oleh Tri Rismaharini selaku Wali Kota Surabaya yang menjabat. Wira Wiri Suroboyo adalah nama layanan transportasi pengumpan di Kota Surabaya yang dirancang untuk mendukung angkutan massal cepat (AMC) yang sudah ada. Layanan ini menggunakan kendaraan kecil yang berfungsi menghubungkan penumpang ke moda transportasi utama berkapasitas besar seperti Suroboyo Bus dan Trans Semanggi Suroboyo, dengan jalur dan tarif yang sudah terintegrasi. Program Wira Wiri Suroboyo telah diresmikan pada 2 Maret 2023 oleh Eri Cahyadi selaku Wali Kota Surabaya. Program Wira Wiri Suroboyo diatur melalui Peraturan Walikota Surabaya Nomor 22 Tahun 2023 tentang Tarif dan Kontribusi Sampah dalam Penggunaan Layanan. Keseluruhan perencanaan transportasi milik Dinas Perhubungan ini dibentuk oleh bidang angkutan dan dikelola oleh UPTD Pengelolaan Transportasi Umum. Pada tahap pengelolaan, bidang angkutan tidak melakukan pengawasan sehingga beberapa rencana yang telah dibuat tidak dijalankan oleh pengelola. Angkutan feeder ini terdiri dari 14 unit Hiace dengan kapasitas 14 penumpang per unit dan 38 unit Grand Max dengan kapasitas 10 penumpang per unit. Dari total 52 unit Wira Wiri Suroboyo, sejumlah 39 unit langsung diterjunkan pada 5 rute berbeda. Pada tanggal 08 November 2024 kembali dibuka rute baru dan 13 unit kendaraan yang tersisa diterjunkan pada 2 rute baru. Integrasi rute memungkinkan penumpang untuk berpindah moda dengan mudah. Integrasi tiket membuat penumpang dapat menikmati fasilitas Wira Wiri Suroboyo dan Suroboyo Bus selama dua jam dengan melakukan satu kali transaksi pembayaran karena dikelola oleh instansi yang sama yaitu Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

2. Peningkatan Kualitas layanan

Dalam beberapa tahun terakhir, Dinas Perhubungan Surabaya telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan wira-wiri. Upaya ini meliputi peningkatan armada, penerapan tarif yang terjangkau, serta pengawasan terhadap perilaku sopir dan kru. Petugas sudah menerapkan yang namanya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat., unit wira-wiri juga sudah terpasang gps guna memudahkan aksesibilitas terhadap masyarakat, dimana unit wira-wiri dapat dilacak melalui aplikasi Go-Bis Suroboyo. Selain itu fasilitas yang diberikan kepada masyarakat sudah memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti AC, kursi yang empuk, terdapat TV untuk menemani perjalanan, kebersihan unit yang selalu terjaga, setiap unit feeder juga diberikan pewangi guna menambah kenyamanan masyarakat, CCTV juga tersedia dalam memenuhi keamanan masyarakat.



Gambar 1.1 Unit Feeder Wira Wiri Suroboyo
sumber. (Akun Instagram @dishubsurabaya, 2024)



Gambar 1.2 Bus Stop Transportasi Umum
Sumber. (Dokumentasi Pribadi)

Aplikasi GoBis adalah salah satu aplikasi yang dikembangkan oleh pemerintah kota Surabaya untuk memudahkan warga dalam mengakses informasi tentang transportasi umum di kota tersebut. Aplikasi ini memberikan berbagai fitur dan layanan yang berguna bagi pengguna, seperti informasi rute bus, jadwal keberangkatan, lokasi pemberhentian, dan estimasi waktu kedatangan. GoBis Surabaya menyediakan informasi lengkap tentang rute bus yang beroperasi di kota Surabaya. Pengguna dapat dengan mudah mencari rute bus dan feeder yang mereka butuhkan dengan memasukkan lokasi asal dan tujuan mereka. Informasi ini membantu pengguna untuk merencanakan perjalanan mereka dengan lebih efisien. GoBis Surabaya dilengkapi dengan fitur penunjuk lokasi pemberhentian bus yang ada di sekitar pengguna. Pengguna dapat melihat daftar pemberhentian terdekat dari lokasi mereka dan memilih pemberhentian mana yang ingin mereka gunakan sebagai tempat naik atau turun dari bus. Penggunaan aplikasi GoBis Surabaya memiliki banyak manfaat bagi pengguna transportasi umum di kota Surabaya. Dengan menyediakan informasi lengkap, akurat, dan real-time tentang transportasi umum, aplikasi ini membantu pengguna untuk merencanakan perjalanan mereka dengan lebih efisien, menghemat waktu, dan meningkatkan kualitas layanan transportasi umum secara keseluruhan. Sebagai inovasi dalam pengelolaan transportasi umum, aplikasi GoBis Surabaya memperkuat posisi Surabaya sebagai salah satu kota yang berkomitmen untuk meningkatkan mobilitas dan kenyamanan masyarakatnya.

Disamping berbagai layanan yang dikembangkan Dinas perhubungan juga menentukan tarif untuk penumpang terjangkau bagi masyarakat. Untuk memastikan layanan murah maka ada beberapa tipe atau klasifikasi bagi masyarakat pengguna transportasi umum wira-wiri menjadi tiga kelompok. Pertama kelompok masyarakat umum kedua kelompok pelajar atau mahasiswa dan ketiga kelompok veteran, lansia, anak di bawah lima tahun dan disabilitas.

Tabel 2. Tarif Wira Wiri

No	Jenis Penumpang	Tarif Karcis
1	Masyarakat Umum	Rp. 5000
2	Pelajar / Mahasiswa	Rp. 2.500

3	Veteran, Lansia, Anak dibawah 5 tahun, Gratis Disabilitas
---	---

sumber. (Akun Instagram @wirawirisuroboyo, 2024)

Tabel 3. Rute Wira-Wiri Suroboyo

No	Feeder	Rute
1	FD 01	Teminal Benowo – Tunjungan
2	FD 02	Mayjend Sungkono – Balaikota
3	FD 03	Terminal Intermoda Joyoboyo – Gunung Anyar
4	FD 04	Sier – Kota Lama
5	FD 05	Mayjend Sungkono – Puspa Raya
6	FD 06	Terminal Intermoda Joyoboyo – Lakarsantri
7	FD 07	Terminal Bratang – Stasiun Pasar Turi
8	FD 08	Tambak Oso Wilangun – Unesa
9	FD 09	Menanggal – manukan
10	FD 10	Terminal Keputih – Bunguran
11	FD 11	Terminal Bratang – Shelter Bulak

sumber. (Akun Instagram @wirawirisuroboyo, 2024)

Berbagai layanan diatas menunjukkan bahwa dinas perhubungan kota Surabaya berusaha untuk terus mengembangkan inovasi transportasi umum kota Surabaya sebagai antisipasi semaki padat dan potensi kemacetan lalu lintas yang akan menghambat aktifitas dan kegiatan masyarakat sehari-hari. Agar manfaat tersebut tercapai sepenuhnya, diperlukan sinergi erat antara pemerintah, operator transportasi, dan masyarakat pengguna. Dishub Surabaya perlu terus mengevaluasi jaringan yang ada, menyusun inovasi baru yang sesuai perkembangan kota, serta memperluas program edukasi baik melalui kampanye publik, pelatihan, maupun penyediaan informasi rute, jadwal, dan tarif yang mudah diakses. Kolaborasi dengan pemerintah daerah lain, operator swasta, serta lembaga swadaya masyarakat juga penting untuk memperkuat infrastruktur dan menghadirkan layanan yang lebih terintegrasi. Dengan langkah-

langkah itulah, transportasi umum Surabaya dapat menjadi lebih efisien, terjangkau, dan berkelanjutan, sekaligus meningkatkan kualitas hidup warganya dan mendukung pertumbuhan kota metropolitan ini.

3. Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Layanan Transportasi Umum, Wira Wiri Sebagai Mobilitas Sosial

Partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan transportasi umum, terutama melalui penggunaan Wira-Wiri, menjadi bagian integral dari kehidupan perkotaan di Surabaya. Fenomena ini menandai sejauh mana masyarakat aktif terlibat dalam memanfaatkan layanan transportasi yang tersedia untuk mereka. Dalam konteks yang lebih luas, partisipasi ini tidak hanya menggambarkan kebutuhan akan mobilitas fisik, tetapi juga mencerminkan aspirasi sosial dan ekonomi yang lebih besar. Salah satu warga yang berhasil diwawancarai, Saudara Jumadil, menyampaikan bahwa keberadaan layanan Wirawiri Suroboyo telah memberikan dampak positif terhadap mobilitas masyarakat, khususnya di wilayah perkampungan. Ia menyatakan,

"Enak, Mas. Sekarang ke mana-mana jadi gampang sejak ada Wira Wiri, karena sekarang kan jarang banget ada angkutan umum kayak Len yang ngelintasi perkampungan. Jadi semenjak ada Wira Wiri, akses untuk ke mana aja lebih mudah sih."

Dari pernyataan ini, dapat disimpulkan bahwa layanan Wirawiri Suroboyo mampu menjawab kebutuhan transportasi masyarakat yang sebelumnya kesulitan menjangkau angkutan umum, terutama di daerah yang tidak terlayani oleh moda transportasi konvensional. Layanan Transportasi umum seperti Wira-Wiri membantu semua orang, dari berbagai kalangan, untuk bepergian dengan mudah dan murah. Layanan ini memudahkan masyarakat untuk pergi ke tempat kerja, sekolah, rumah sakit, atau tempat hiburan tanpa harus memiliki kendaraan pribadi. Dengan adanya transportasi yang bisa digunakan siapa saja, semua orang punya kesempatan yang sama untuk menjalani kehidupan yang lebih baik. Ini membantu mengurangi perbedaan antara si kaya dan si miskin, serta menciptakan masyarakat yang lebih adil dan setara.

Sementara itu, Ucam mengungkapkan adanya beberapa kendala yang ia alami dalam menggunakan layanan Wirawiri Suroboyo. Ia menyampaikan,

"Kendala dari Wira Wiri yang saya alami sih, kadang feeder Wira Wiri ini suka banget ugal-ugalan, dan kadang saat saya menunggu dan feeder datang, suka alasan penuh dan saya disuruh nunggu feeder yang di belakangnya."

Pernyataan ini menunjukkan bahwa meskipun layanan Wira-Wiri adalah salah satu angkutan umum favorit di Surabaya karena membuat orang bisa bepergian dengan mudah rutenya banyak, titik berhentinya fleksibel, dan tarif terjangkau sehingga penumpang dapat menyesuaikan perjalanan sesuai kebutuhan. Meski begitu, ada kendala yang sering dirasakan, seperti kemacetan yang menunda kedatangan, jadwal yang kadang tidak tepat waktu, dan rasa aman yang belum selalu terjamin. Agar layanan ini benar-benar nyaman dan dapat diandalkan, pemerintah, pengelola transportasi, dan penumpang perlu bekerja sama: pemerintah memperbaiki infrastruktur dan pengawasan, operator menjaga armada serta kedisiplinan sopir, dan masyarakat mendukung dengan menggunakan layanan secara tertib serta memberi umpan balik yang konstruktif.

Untuk meningkatkan kualitas layanan dan mendorong partisipasi masyarakat dalam penggunaan transportasi umum, dibutuhkan berbagai upaya seperti perbaikan infrastruktur, peningkatan kompetensi pengemudi melalui pelatihan, pemanfaatan teknologi yang lebih canggih, serta edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya menjaga keselamatan saat menggunakan transportasi publik. Per Juli 2024, Ketua Tim Perencanaan dan Pengembangan Angkutan Bidang Angkutan Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Surabaya, Ismanto, menyampaikan bahwa jumlah penumpang layanan Feeder Wira-Wiri terus menunjukkan tren peningkatan yang signifikan. Berdasarkan data Dishub Surabaya, tercatat bahwa jumlah penumpang pada Juli 2023 mencapai 64.054 orang, dan terus meningkat hingga menjadi 121.250 orang pada Juni 2024. "Jumlah penumpang Feeder Wira-Wiri cenderung mengalami peningkatan dari bulan ke bulan," ujar Ismanto.¹¹

Partisipasi Penggunaan layanan transportasi umum seperti Wira-Wiri oleh masyarakat Surabaya mencerminkan perkembangan sosial, ekonomi, dan budaya yang

¹¹ Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur, "Penumpang Feeder WiraWiri Terus Bertambah, Dishub Surabaya Segera Tambah Rute Di Akhir 2024," 2024, <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/penumpang-feeder-wirawiri-terus-bertambah-dishub-surabaya-segera-tambah-rute-di-akhir-2024#:~:text=%22Jumlah penumpang Feeder WiraWiri cenderung mengalami peningkatan,1%2F8%2F2024%22>).

saling berkaitan di kota tersebut. Untuk memahami peran transportasi umum dalam kehidupan sehari-hari, penting untuk melihat bagaimana ketiga aspek ini saling memengaruhi.

Dari sisi sosial, keberadaan Wira-Wiri menunjukkan bahwa transportasi umum menjadi ruang terbuka yang inklusif, di mana orang dari berbagai latar belakang sosial dan budaya bisa saling berinteraksi. Hal ini menciptakan suasana yang mendukung keberagaman dan memperkuat hubungan antarwarga dalam kehidupan kota. Hal ini mencerminkan semangat komunitas yang kuat di Surabaya, di mana masyarakat saling mendukung dan berinteraksi di ruang publik.

Dari segi ekonomi, penggunaan layanan transportasi umum memainkan peran penting dalam menghubungkan individu dengan kesempatan ekonomi. Dengan memberikan aksesibilitas yang luas ke pusat-pusat bisnis dan area perbelanjaan, transportasi umum membantu meningkatkan mobilitas tenaga kerja dan mengurangi hambatan bagi orang-orang untuk mencari pekerjaan atau menjalankan usaha.

Dari segi budaya, Wira-Wiri mencerminkan identitas lokal Surabaya yang unik. Mereka bukan hanya sarana transportasi, tetapi juga simbol kebanggaan bagi masyarakat setempat. Wira-Wiri telah menjadi bagian tak terpisahkan dari rutinitas harian masyarakat Surabaya, mencerminkan karakter kota yang enerjik dan penuh semangat. Untuk meningkatkan kualitas layanan dan mendorong lebih banyak partisipasi masyarakat, diperlukan berbagai upaya seperti pembangunan infrastruktur yang memadai, pemanfaatan teknologi modern, peningkatan kesadaran akan pentingnya keselamatan dalam menggunakan transportasi umum, serta penerapan aturan yang jelas dan tegas dalam pengelolaan layanan tersebut.

Dalam konteks yang lebih luas, partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan transportasi umum, termasuk melalui penggunaan Wira-Wiri, merupakan cerminan dari komitmen Surabaya untuk menciptakan kota yang inklusif, berkelanjutan, dan berdaya saing tinggi. Dengan mengatasi tantangan yang ada dan memanfaatkan potensi kolaboratif dari berbagai pihak, partisipasi ini dapat menjadi pendorong utama dalam membangun masa depan yang lebih baik bagi Surabaya dan masyarakatnya.

C. Teori Fungsional struktural Dalam Inovasi Moda Transportasi Dinas Perhubungan

Teori Fungsionalisme Struktural pertama kali dikembangkan dan dipopulerkan oleh Talcott Parsons. Sebagai sosiolog Amerika kontemporer, Talcott Parsons menggunakan perspektif fungsionalis untuk menganalisis masyarakat berdasarkan fungsi dan prosesnya. Selain dibentuk oleh keteraturan masyarakat Amerika, metodenya juga dipengaruhi oleh gagasan Auguste Comte, Emile Durkheim, Vilfredo Pareto, dan Max Weber.¹² Oleh karena itu, teori fungsionalisme struktural menekankan keteraturan dan mengabaikan konflik serta perubahan sosial. Teori fungsionalisme struktural merupakan integritas sistem yang dapat berkisar dari ketergantungan penuh antar komponen hingga independensi relatif.¹³ Talcott Parsons mengembangkan teori AGIL untuk menjelaskan empat fungsi utama yang diperlukan agar sistem sosial dapat berfungsi dengan baik dalam mempertahankan eksistensinya. Keempat fungsi tersebut adalah Adaptation (A), Goal Attainment (G), Integration (I), dan Latency (L). Berikut adalah analisis berdasarkan empat fungsi AGIL terhadap Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Adaptasi dalam AGIL mengacu pada kemampuan sistem sosial untuk merespons dan menyesuaikan diri dengan tuntutan dari lingkungan eksternal. Dalam konteks ini, Dinas Perhubungan Surabaya menunjukkan tingkat adaptasi yang tinggi dengan meluncurkan Suroboyo Bus dan Wira Wiri Suroboyo, dua inisiatif yang secara langsung mengatasi masalah kemacetan dan mobilitas yang sering terjadi di kota besar. Selain itu, Dinas Perhubungan juga mengimplementasikan teknologi terkini, seperti aplikasi GoBis Suroboyo, yang menyediakan informasi real-time mengenai rute, jadwal, dan estimasi waktu kedatangan bus. Dengan demikian, Dishub tidak hanya mengelola transportasi massal tetapi juga beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat perkotaan yang semakin bergantung pada teknologi dalam aktivitas sehari-hari.

Fungsi kedua AGIL berhubungan dengan pencapaian tujuan yang jelas dalam sistem sosial. Dinas Perhubungan Kota Surabaya memiliki tujuan utama untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan transportasi umum bagi warga. Tujuan ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang menegaskan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas penyediaan

¹² George Ritzer, "Teori Sosiologi" (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), 178.

¹³ Paul S. Baut, "Teori-Teori Sosial Modern: Dari Parsons Sampai Habermas" (Jakarta: CV Rajawali, 1992), 76.

angkutan umum yang aman, nyaman, dan terjangkau. Program Suroboyo Bus dan Wira Wiri Suroboyo dirancang untuk mengurangi kemacetan dan menyediakan solusi bagi masyarakat yang kesulitan mengakses transportasi publik di daerah perkampungan. Keberhasilan pencapaian tujuan ini juga terlihat dari peningkatan jumlah penumpang, yang menunjukkan bahwa program ini efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Surabaya akan transportasi umum yang terjangkau.

Integrasi berperan penting dalam menjaga kohesi dan keteraturan antara berbagai elemen dalam sistem sosial. Dinas Perhubungan Kota Surabaya mengintegrasikan berbagai jenis moda transportasi, seperti Suroboyo Bus dan Wira Wiri Suroboyo, untuk membangun sistem transportasi yang lebih efisien. Konsep trunk dan feeder yang diterapkan dalam program ini memungkinkan penumpang untuk berpindah antar moda transportasi dengan mudah menggunakan satu sistem tiket yang terintegrasi. Selain itu, penggabungan tiga dinas (Dinas LLAJ, Dinas Terminal, dan Dinas Parkir) ke dalam satu organisasi yang lebih terstruktur setelah Otonomi Daerah juga merupakan langkah krusial dalam menciptakan integrasi antara berbagai sektor transportasi yang ada. Melalui pendekatan ini, Dishub berhasil menciptakan sistem yang lebih terkoordinasi dan saling mendukung.

Fungsi latency dalam AGIL berkaitan dengan upaya untuk menjaga dan melestarikan nilai-nilai budaya serta menyampaikan nilai-nilai tersebut kepada generasi berikutnya. Dinas Perhubungan Surabaya tidak hanya menyediakan layanan transportasi, tetapi juga melestarikan nilai-nilai budaya dalam pelayanan publik. Salah satu contohnya adalah penerapan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) yang diterapkan oleh sopir dan kru Wira Wiri Suroboyo. Ini menunjukkan bahwa Dishub berupaya menjaga hubungan sosial yang baik antara petugas dan masyarakat pengguna layanan. Selain itu, simbolisme dalam transportasi publik seperti nama "Suroboyo Bus" dan "Wira Wiri" juga berfungsi sebagai identitas budaya lokal yang memperkuat rasa bangga masyarakat Surabaya terhadap sistem transportasi kota mereka. Dengan keberhasilan implementasi program transportasi ini, Surabaya tidak hanya menciptakan sistem transportasi yang efisien, tetapi juga memperkuat identitas sosial dan budaya masyarakatnya. Sebagai salah satu kota besar yang terus berkembang, Surabaya menjadi contoh bagaimana

lembaga publik dapat menjalankan fungsi sosialnya dengan memperhatikan kebutuhan dan perubahan sosial yang terjadi.

D. Penutup

Dinas Perhubungan Kota Surabaya memiliki peran strategis sebagai penyedia layanan transportasi umum yang bertujuan untuk meningkatkan mobilitas masyarakat dan konektivitas antarwilayah. Melalui integrasi angkutan massal cepat (AMC) dengan sistem feeder seperti Wira-Wiri Suroboyo, pemerintah kota berhasil menghadirkan layanan transportasi yang lebih mudah diakses, terjangkau, dan terintegrasi. Partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan Wira-Wiri menunjukkan peningkatan yang signifikan, yang tidak hanya mencerminkan kebutuhan akan mobilitas fisik, tetapi juga aspirasi sosial dan ekonomi masyarakat Surabaya.

Layanan ini memberikan kontribusi penting dalam mengurangi kesenjangan sosial, memperkuat interaksi sosial antarwarga, serta mendukung pertumbuhan ekonomi melalui aksesibilitas yang lebih baik ke pusat-pusat aktivitas. Meski demikian, masih terdapat kendala seperti kemacetan dan aspek keamanan yang perlu diatasi secara bersama oleh pemerintah, pengelola layanan, dan masyarakat. Peningkatan kualitas layanan melalui pengembangan infrastruktur, pelatihan pengemudi, pemanfaatan teknologi, serta edukasi masyarakat menjadi langkah krusial untuk mendorong partisipasi lebih luas dan menjaga keberlanjutan layanan transportasi umum. Secara keseluruhan, partisipasi masyarakat yang cukup tinggi dalam layanan transportasi umum, khususnya Wira-Wiri, menjadi indikator penting dalam membangun kota Surabaya yang inklusif, berkelanjutan, dan berdaya saing tinggi, sekaligus memperlihatkan sinergi antara kebijakan pemerintah dan kebutuhan sosial-ekonomi masyarakat.

Daftar Pustaka

Acang, Welly, M. Arif Hernawan, and Deden Galih Ginanjar. "Kepuasan Penumpang Terminal Antar Kota Di Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara." *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik* 6, no. 2 (2020): 93. <https://doi.org/10.54324/j.mbt.v6i2.521>.

- Aini, Alfadia Fitri. "Analisis Analisis Dampak Urbanisasi Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Kota Surabaya." *Journal Economics and Strategy* 3, no. 2 (2022): 60–67. <https://doi.org/10.36490/jes.v3i2.425>.
- Ariesandi, Junita Ayu, Reiza Resita, and Zulfritri Salsbabila. "Kebijakan Transportasi Umum (Angkot) Untuk Menanggulangi Kemacetan Jalan." *Jurnal Kebijakan Publik* 11, no. 2 (2020): 77. <https://doi.org/10.31258/jkp.11.2.p.77-82>.
- Baut, Paul S. "Teori-Teori Sosial Modern: Dari Parsons Sampai Habermas," 76. Jakarta: CV Rajawali, 1992.
- Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur. "Penumpang Feeder WiraWiri Terus Bertambah, Dishub Surabaya Segera Tambah Rute Di Akhir 2024," 2024. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/penumpang-feeder-wirawiri-terus-bertambah-dishub-surabaya-segera-tambah-rute-di-akhir-2024#:~:text=%22Jumlah penumpang Feeder WiraWiri cenderung,1%2F8%2F2024>).
- Firmansyah, Rizky Ade, and Kurnia Hadi Putra. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum 'Suroboyo Bus' Rute Halte Rajawali-Terminal Purabaya Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa)." *Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan, Dan Infrastruktur FTSP ITATS -*, 2019, 1–6. <https://ejurnal.itats.ac.id/stepplan/article/view/711/612>.
- Hamida, Annurya, and Badrudin Kurniawan. "Implementasi Program Wira Wiri Suroboyo Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya." *Publika*, 2023, 2663–74. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n4.p2663-2674>.
- Kurniawan, Anugrah Ary, and Indah Prabawati. "Implementasi Suroboyo Bus Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya." *Publika* 6, no. 9 (2018): 1–7.
- Novitasari, Elva, Indarja, and Untung Sri Hardjanto. "Pelaksanaan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Semarang Dalam Penataan Transportasi." *Diponegoro Law Journal* 8, no. 4 (2019): 2492–2509.
- Permatasari, Oktaviani. "Dampak Kemacetan Lalu Lintas Terhadap Produktivitas Kerja Di Surabaya." *Media Mahardhika* 18, no. 2 (2020): 322–31. <https://doi.org/10.29062/mahardika.v18i2.208>.

Putri, Dita Nalela, Zainal Fatah, and Ika Devy Pramudiana. "Analisis Pelayanan Transportasi Publik Feeder Wira Wiri Di Kota Surabaya." *Ika Devy Pramudiana SAP* 2, no. 1 (2024): 83–92.

Ritzer, George. "Teori Sosiologi," 178. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.

Simalungun, Universitas. "Perencanaan Tata Ruang Kota Untuk Mendukung Mobilitas Berkelanjutan" 4, no. 2 (2025): 2324–32.