Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 4, Nomor 4, May 2026, P. 20-33
E-ISSN: 2986-6340
Licenced by CC BY-SA 4.0
DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.20171870

Evaluasi Program Feeder Wira-Wiri Rute FD8 (Terminal Osowilangun – UNESA) Sebagai Transportasi Publik Kota Surabaya

Evaluation of the Wira-Wiri Feeder Program Route FD8 (Osowilangun Terminal – UNESA) as Public Transportation in the City of Surabaya

Achmad Farhan Dwi Kusuma[1*], Tauran[2], Suci Megawati[3], M. Noer Falaq Al Amin[4]
[1,2,3,4]Universitas Negeri Surabaya, Jl Ketintang Wiyata
[*]Email korespondesi: achmad.22141@mhs.unesa.ac.id

Abstrak

Transportasi umum menjadi kebutuhan strategis di Kota Surabaya seiring meningkatnya kendaraan pribadi, sehingga Pemerintah Kota meluncurkan Program Feeder Wira-Wiri yang terintegrasi dengan Suroboyo Bus. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pelaksanaan program pada rute FD8 (Terminal Osowilangun–UNESA) dengan fokus menggunakan Teori Evaluasi Oleh Daniel Stufflebeam yaitu Contex, Input, Process, dan Product (CIPP) serta penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan melakukan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukan bahwa meskipun program relevan dengan kebutuhan peningkatan aksesibilitas, aspek input dan proses masih bermasalah termasuk jumlah armada terbatas (4 unit), fasilitas halte belum memadai, gangguan operasional akibat kemacetan dan banjir, serta pelaksanaan layanan yang belum sepenuhnya memenuhi standar sehingga produk program hanya memberikan alternatif transportasi elektronik yang terjangkau namun belum meningkatkan minat masyarakat secara signifikan pada rute FD8. Implikasinya diperlukan peremajaan armada, peningkatan fasilitas halte, penguatan pengawasan operasional, dan strategi mitigasi koridor (kemacetan/banjir) agar layanan memenuhi Standar Pelayanan Minimal dan mendukung peralihan dari kendaraan pribadi ke transportasi publik.
Kata kunci: *CIPP; Evaluasi Program, Feeder Wira-Wiri, Transportasi Publik.*

Abstract

Public transportation has become a strategic necessity in the City of Surabaya due to the increasing number of private vehicles. In response, the city government launched the Wira-Wiri Feeder Program integrated with the Suroboyo Bus system. This study aims to evaluate the implementation of the program on Route FD8 (Osowilangun Terminal–UNESA) by applying Daniel Stufflebeam's CIPP Evaluation Theory, which consists of Context, Input, Process, and Product. The research employs a qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation. The findings indicate that although the program is relevant to the need for improving accessibility, several issues remain in the input and process aspects, including the limited number of fleets (4 units), inadequate bus stop facilities, operational disruptions caused by traffic congestion and flooding, and service implementation that has not fully met the required standards. As a result, the program has only provided an affordable alternative mode of public transportation but has not significantly increased public interest in using Route FD8. The implications suggest the need for fleet renewal, improvement of bus stop facilities, strengthened operational supervision, and corridor mitigation strategies (traffic congestion and flooding) to ensure the service meets Minimum Service Standards and supports the shift from private vehicles to public transportation.
Keywords: *CIPP; Program Evaluation; Wira-Wiri Feeder; Public Transportation.*

Article Info
Received date: 6 May 2026 Revised date: 10 May 2026 Accepted date: 14 May 2026

PENDAHULUAN

Transportasi umum termasuk salah satu kebutuhan mendasar masyarakat perkotaan karena berperan penting dalam mendukung mobilitas sehari-hari. Di Kota Surabaya, pertumbuhan jumlah penduduk yang cukup tinggi berdampak pada semakin padatnya lalu lintas dan meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi. Dalam hal ini, Kota Surabaya menempati peringkat kedua sebagai kota terbesar di Indonesia setelah Kota jakarta. Melalui website https://www.surabaya.go.id/id luas area pada Kota Surabaya sekitar 33.306,30 hektar dengan populasi yang mencapai lebih dari 3 juta

orang dalam Data Konsolisasi Bersih semester 2 di website https://disdukcapil.surabaya.go.id/ . Hal tersebut menjadikan Surabaya sebagai kota terpadat di Jawa Timur dengan kepadatan sekitar 8.393 jiwa per km² (Kibthiah, 2023).

Dalam bertambahnya jumlah penduduk melalui meningkatnya angka kelahiran dan juga urbanisasi yang terjadi di Kota Surabaya, penggunaan kendaraan bermotor terus meningkat setiap tahunnya, sementara kapasitas jalan tidak dapat menampung banyaknya kendaraan bermotor yang digunakan (syakuran, 2025). Maka dari itu, pemerintah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Surabaya, terutama pada penggunaan kendaraan umum, dengan hadirnya transportasi umum yang terinovasi dan maju maka akan membuat jumlah penggunaan kendaraan pribadi menurun dan tidak akan menyebabkan kemacetan berkepanjangan serta hal tersebut dapat membantu masyarakat yang kurang mampu dalam membeli kendaraan pribadi mereka sendiri.

Melalui Penelitian oleh Rochmawan (2024) menunjukkan bahwa efektivitas layanan feeder bergantung pada ketersediaan armada yang memadai, kualitas fasilitas halte, koordinasi antar-lembaga, serta kemampuan mitigasi hambatan operasional seperti kemacetan dan banjir, sedangkan Rumana (2024) menekankan pentingnya sosialisasi, kepatuhan SOP, dan perbaikan infrastruktur untuk meningkatkan minat masyarakat terhadap moda publik. Data operasional internal juga memperlihatkan bahwa beberapa koridor, khususnya rute FD8 (Terminal Osowilangun–UNESA), memiliki jumlah armada dan penumpang yang relatif rendah dibanding koridor lain, yang mengindikasikan masalah alokasi sumber daya dan hambatan kontekstual di lapangan.

Penelitian ini menawarkan kebaruan karena fokusnya spesifik pada koridor FD8 (Terminal Osowilangun–UNESA) dan mengevaluasi Program Feeder Wira Wiri secara menyeluruh menggunakan model CIPP (Context, Input, Process, Product), sehingga tidak hanya mengulang temuan umum dari studi sebelumnya tentang keterbatasan armada dan fasilitas halte, tetapi juga menelusuri secara rinci bagaimana faktor faktor tersebut saling berinteraksi pada satu koridor yang memiliki karakteristik unik seperti titik rawan banjir, jalur truk, dan keberadaan kampus serta bagaimana integrasi pembayaran elektronik dan aplikasi GOBIS memengaruhi perilaku pengguna. Kebaruan lain terletak pada penggabungan data operasional, observasi lapangan, dan wawancara pemangku kepentingan untuk merumuskan rekomendasi yang bersifat praktis dan kontekstual bagi FD8.

Urgensi penelitian ini tinggi karena data menunjukkan FD8 memiliki pemanfaatan dan jumlah armada serta jumlah penumpang yang rendah dibanding rute lain, sementara hambatan operasional seperti banjir, kemacetan, dan halte yang tertutup truk terus mengurangi keandalan layanan.

Armada Feeder Wira-Wiri	
Rute	Armada
FD2	7
FD3	14
FD4	8
FD5	8
FD6	17
FD7	8
FD8	4
FD9	12
FD10	6
FD11	5
Jumlah	89

Sumber : Aplikasi Gobis, diolah oleh penulis

Bulan Januari		Bulan Februari		Bulan Maret		Bulan April		Bulan Mei	
Koridor	Penumpang	Koridor	Penumpang	Koridor	Penumpang	Koridor	Penumpang	Koridor	Penumpang
FD2	10283	FD2	10302	FD2	9.802	FD2	11540	FD2	11199
FD3	27533	FD3	26954	FD3	26.636	FD3	30620	FD3	29956
FD4	13297	FD4	13647	FD4	13.241	FD4	15719	FD4	14513
FD5	10227	FD5	10774	FD5	11.914	FD5	14541	FD5	13804
FD6	39542	FD6	39302	FD6	43.294	FD6	50.588	FD6	48.325
FD7	17330	FD7	17782	FD7	17.374	FD7	20774	FD7	18978
FD8	4697	FD8	4882	FD8	5.172	FD8	5689	FD8	4860
FD9	15627	FD9	16414	FD9	15.470	FD9	19401	FD9	17015
FD10	4556	FD10	4299	FD10	5.122	FD10	7088	FD10	5897
FD11	4690	FD11	3611	FD11	4.499	FD11	4028	FD11	4250

Gambar 2 Jumlah Penumpang Feeder di Setiap Rute

Sumber : Bidang Angkutan DISHUB Kogta Surabaya, Diolah Oleh Penulis

Jika masalah masalah ini tidak segera diatasi dengan intervensi yang tepat sasaran, upaya pemerintah kota untuk mendorong peralihan dari kendaraan pribadi ke transportasi publik berisiko gagal dan menghabiskan anggaran tanpa hasil signifikan. Dengan demikian, evaluasi terfokus ini diperlukan untuk memberikan bukti konkret bagi pembuat kebijakan agar dapat mengambil langkah cepat seperti penambahan armada, perbaikan halte, penataan rute, dan strategi mitigasi banjir yang dapat meningkatkan kualitas layanan, menarik lebih banyak pengguna, dan memastikan keberlanjutan program Feeder Wira Wiri di Surabaya.

Berdasarkan latar di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kesesuaian konteks kebijakan Feeder Wira Wiri dengan kebutuhan mobilitas di koridor FD8, menilai kecukupan input (armada, fasilitas halte, anggaran, SDM) untuk mendukung layanan yang andal, 3 menganalisis proses operasional termasuk kepatuhan SOP, pengaruh hambatan eksternal (kemacetan, banjir), dan efektivitas integrasi elektronik, serta mengukur capaian produk layanan berupa tingkat pemanfaatan, kepuasan pengguna, dan kontribusi terhadap peralihan dari kendaraan pribadi. Hasil evaluasi diharapkan menghasilkan rekomendasi praktis untuk peremajaan armada, peningkatan infrastruktur halte, penguatan pengawasan operasional, dan strategi mitigasi koridor yang dapat meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan program Feeder Wira Wiri di Surabaya.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara kualitatif, dengan jenis penelitian secara deskriptif. Istilah penelitian kualitatif dapat dijelaskan melalui beberapa definisi,menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2016) mendeskripsikan metodologi kualitatif sebagai langkah penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata, baik tertulis maupun lisan, dari individu dan perilaku yang bisa diamati. Menurut mereka, pendekatan ini berfokus pada latar belakang dan individu tersebut secara keseluruha. Oleh karena itu, dalam konteks ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, melainkan harus melihatnya sebagai bagian dari suatu keseluruhan.

Menurut Samsu (dalam Syahrizal, 2023) penelitian kualitatif adalah tipe penelitian yang beragam, terdapat beberapa tipe penelitian yang bisa dikategorikan sebagai penelitian kualitatif ini, berikut ini dapat dijelaskan berbagai macam penelitian yang biasanya sering digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu; studi kasus, deskriptif, tindakan kelas, fenomenologi, etnografi, teori yang berakar, sejarah, serta hermeneutika. Penelitian deskriptif, yang juga dikenal sebagai penelitian taksonomik, disebut demikian karena tujuannya adalah untuk menyelidiki atau memperjelas. Dengan menggunakan penelitian deskriptif, peneliti dapat secara mendetail menggambarkan fenomena sosial

yang timbul dari pelaksanaan program, seperti pengalaman pengguna, pandangan masyarakat, dan dinamika operasional yang terjadi di lapangan.

Mengingat penelitian deskriptif tidak berorientasi pada hubungan kausal antara variabel, melainkan pada pemetaan kenyataan yang ada, maka metode ini memberikan kesempatan untuk mengevaluasi program Wira Wiri guna menekankan kualitas layanan, kendala pelaksanaan, serta sejauh mana program tersebut memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat tanpa membatasi analisis pada data-data kuantitatif saja. Oleh karena itu, hasil evaluasi bisa memberikan pemahaman yang lebih lengkap mengenai efektivitas program serta langkah perbaikannya di masa yang akan datang.

Penelitian ini juga memiliki fokus utama dengan menggunakan Peraturan Walikota Nomor 43 Tahun 2021 Tentang Pola Tata Kelola, Standar Pelayanan Minimal dan Rencana Strategis Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai tolak ukur untuk mengevaluasi Program Feeder Wira-Wiri di Rute FD8 (Terminal Osowilangun – UNESA). Penelitian ini juga diambil melalui sumber data yang relevan dengan menggunakan sumber primer dan sekunder, dengan melakukan pendekatan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kata evaluasi berasal dari bahasa Inggris "evaluation" yang berarti penilaian atau penilaian. Evaluasi ialah proses penilaian yang dapat bersifat netral, positif, negatif, atau merupakan kombinasi dari keduanya. Dengan demikian, suatu kegiatan yang dinilai akan menghasilkan output untuk kepentingan pengambilan keputusan. Pemahaman tentang definisi evaluasi bisa bervariasi tergantung pada pengertian evaluasi yang beragam dari para ahli evaluasi.

Menurut Djaali dan Muljono (dalam Suryadin, 2022) evaluasi adalah suatu proses menilai sesuatu berdasarkan kriteria atau tujuan yang telah ditetapkan, yang selanjutnya diikuti dengan pengambilan keputusan atas objek yang di evaluasi. Sedangkan Cross menyatakan (dalam Suryadin, 2022) evaluation is a process which determines the extent to which objectives have been achieved. Pernyataan evaluasi tersebut memberikan pengertian bahwa evaluasi merupakan proses yang menentukan kondisi, dimana suatu tujuan telah tercapai. Oleh sebab itu, untuk mencapai evaluasi yang baik tentunya melalui pengukuran dan penilaian.

Dye (dalam Kurniawan, 2023) mendefinisikan evaluasi kebijakan sebagai pemeriksaan yang objektif, sistematis, dan empiris terhadap efek dari kebijakan dan program publik terhadap targetnya dari segi tujuan yang ingin dicapai. Inti dari evaluasi kebijakan publik adalah untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang telah dihasilkan dari sebuah kebijakan publik dari periode sebelumnya ketika kebijakan belum dilakukan. Dalam hal ini adalah apakah kebijakan publik mampu memberikan perubahan tertentu dibandingkan waktu sebelumnya. Berdasarkan pemaparan di atas maka dapatlah dimaknai bahwa evaluasi terkait dengan proses menyediakan informasi yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk menentukan harga dan jasa dari tujuan yang dicapai, desain, implementasi dan dampak untuk membantu membuat keputusan, membantu pertanggung jawaban dan meningkatkan pemahaman terhadap fenomena. Dengan kata lain evaluasi pada hakikatnya adalah penyediaan informasi yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan yang diawali dengan proses pengukuran (Suryadin, 2022).

Konsep evaluasi model CIPP pertama kali dikenalkan oleh Stufflebeam dan Shinfield pada 1965 (Suryadin, 2022). Evaluasi model ini terdiri dari empat aspek, yaitu: Context, Input, Process, dan Product, sehingga model evaluasinya diberi nama CIPP.

a. Evaluasi konteks bertujuan untuk mengidentifikasi dan menilai kebutuhan-kebutuhan yang mendasari disusunnya suatu program dengan cara:
   1) menilai kondisi keseluruhan

2) mengidentifikasi kekuatan atau sumber daya yang bisa dimanfaatkan untuk menutup kekurangan tersebut
3) mendiagnosis masalah prioritas yang jika diselesaikan akan paling meningkatkan kesejahteraan atau kinerja program
4) serta memeriksa apakah tujuan dan prioritas program benar-benar sesuai dengan kebutuhan kelompok yang akan dilayani.

b. Evaluasi Input menentukan cara bagaimana tujuan program dicapai. Evaluasi input dapat membantu mengatur keputusan, menentukan sumber-sumber yang ada, apa rencana dan strategi untuk mencapai tujuan dan bagaimana prosedur kerja untuk mencapainya. Komponen evaluasi input meliputi:
   1) sumber daya manusia
   2) sarana dan peralatan pendukung
   3) dana/anggaran, dan
   4) SOP

c. Evaluasi Proses melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan program untuk menilai sejauh mana kegiatan berjalan sesuai rencana, tepat waktu, dan menggunakan sumber daya secara efisien. Tujuan utamanya memberikan umpan balik kepada manajer dan staf agar mereka dapat memperbaiki pelaksanaan dalam programnya

d. Evaluasi Produk untuk menetapkan pencapaian hasil dari suatu program dan memastikan seberapa besar program telah memenuhi kebutuhan suatu kelompok yang dilayani dengan menggunakan 2 komponen berikut:
   1) Evaluasi impact dilakukan untuk menilai kemampuan sebuah program dalam mencapai target sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.
   2) Evaluasi keberlanjutan (sustainability) dilakukan untuk menilai kesuksesan program dalam memberi kontribusi kepada institusi sehingga memiliki peluang untuk dilanjutkan pada waktu yang lain.

HASIL

Salah satu program Pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan dampak di bidang transportasi bagi masyarakat adalah dengan peluncuran Feeder, yang di mana Program Feeder ini dirancang untuk membantu masyarakat dalam mengakses transportasi publik dengan lebih mudah. Tujuan diluncurkannya Program Feeder adalah untuk mengurangi kemacetan, mengurangi polusi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait transportasi publik yang dapat mereka gunakan dengan aman dan nyaman

Penelitian mengenai evaluasi Program Feeder di rute FD8 dilakukan dengan mengumpulkan data secara terstruktur dari wawancara, observasi dan dokumen. Data tersebut kemudian disusun dengan sistematis menggunakan aspek yang relevan, sehingga dapat dipahami dengan mudah oleh peneliti dan pembaca. Dalam mengevaluasi Program Feeder di rute FD8, peneliti mengggunakan aspek evaluasi yang disusun berdasarkan aspek evaluasi menurut Daniel Stufflebeam dan dipertimbangkan dengan Peraturan Walikota Nomor 43 Tahun 2021 tentang Pola Tata Kelola, Standar Pelayanan Minimal Dan Rencana Strategis Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum Pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Aspek-aspek evaluasi dari Daniel Stufflebeam meliputi aspek konteks, aspek input, aspek proses dan aspek produk sebagai berikut

A. Aspek Konteks

Aspek konteks memiliki tujuan untuk mengidentifikasi dan menilai kebutuhan-kebutuhan yang mendasari disusunnya Program Feeder terutama pada rute FD8. Aspek konteks sendiri memiliki empat cara dalam mengidentifikasi dan menilai kebutuhan yang mendasari tersusunnya Program Feeder di rute FD8, cara pertama adalah dengan menilai kondisi keseluruhan.

Kondisi transportasi umum sebelum adanya Program Feeder menunjukkan adanya keterbatasan mobilitas yang cukup signifikan. Penumpang yang menggunakan Suroboyo Bus harus menempuh waktu perjalanan yang lama dari halte ke halte, karena ukuran bus yang besar tidak memungkinkan kendaraan tersebut bergerak lincah di jalur FD8. Selain itu, karakteristik rute FD8 yang dipenuhi oleh truk bermuatan besar semakin memperburuk kelancaran perjalanan, sehingga aksesibilitas transportasi umum di kawasan tersebut menjadi kurang efektif. Gambaran tersebut menunjukkan bahwa sebelum program feeder hadir, masyarakat di rute FD8 menghadapi masalah utama berupa keterbatasan waktu tempuh dan rendahnya efisiensi mobilitas, sehingga kebutuhan akan moda transportasi yang lebih kecil, fleksibel, dan adaptif terhadap kondisi jalan menjadi sangat mendesak.

Cara kedua yaitu mengidentifikasi kekuatan atau sumber daya yang bisa dimanfaatkan untuk menutup kekurangan tersebut. Program Feeder memiliki sejumlah kekuatan yang dapat dijadikan modal dalam pengembangan program feeder. Salah satunya adalah keberadaan halte yang sudah terintegrasi dengan layanan Suroboyo Bus, sehingga memudahkan masyarakat untuk berpindah moda transportasi tanpa harus menunggu terlalu lama. Selain itu, penggunaan feeder memberikan keuntungan berupa waktu tempuh yang lebih singkat dibandingkan Suroboyo Bus, karena armada feeder berukuran lebih kecil dan lebih fleksibel untuk beroperasi di jalur yang padat truk bermuatan besar.

Cara ketiga yaitu mendiagnosis masalah prioritas yang jika diselesaikan akan paling meningkatkan kesejahteraan atau kinerja program. Terdapat tiga masalah prioritas yang dihadapi oleh program feeder, yaitu kemacetan, banjir, dan jauhnya jarak halte dari area perumahan warga. Kemacetan menjadi kendala utama karena menyebabkan keterlambatan jadwal keberangkatan dan berdampak langsung pada kenyamanan penumpang yang menunggu di halte berikutnya. Sementara itu, banjir juga menjadi hambatan operasional, di mana armada feeder berisiko kemasukan air saat beroperasi, sehingga pihak Dinas Perhubungan hanya dapat melakukan perawatan segera untuk menjaga kelayakan kendaraan.

Adapun masalah jauhnya jarak halte dari pemukiman warga menimbulkan kesulitan akses bagi masyarakat, sehingga Dishub Surabaya telah merencanakan pembukaan rute tambahan yang terintegrasi dengan rute lainnya agar lebih dekat dengan area perumahan. Dengan mendiagnosis dan menangani masalah prioritas tersebut, program feeder diharapkan dapat meningkatkan efektivitas layanan serta memberikan manfaat yang lebih optimal bagi masyarakat pengguna transportasi publik di Surabaya.

Cara keempat yaitu memeriksa apakah tujuan dan prioritas program benar-benar sesuai dengan kebutuhan kelompok yang akan dilayani. Program Feeder di rute FD8 memiliki tujuan yang tidak hanya untuk menyediakan moda transportasi publik yang lebih cepat dan fleksibel, tetapi juga berfungsi untuk mengurangi kemacetan, memberikan pelayanan transportasi yang layak, mendukung keberlanjutan lingkungan dengan mengurangi polusi di Kota Surabaya dan meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum yang telah disediakan.

B. Aspek Input

Evaluasi Input berperan untuk menentukan cara bagaimana tujuan program dicapai. Evaluasi input dapat membantu mengatur keputusan, menentukan sumber-sumber yang ada, apa rencana dan strategi untuk mencapai tujuan dan bagaimana prosedur kerja untuk mencapainya. Komponen evaluasi input meliputi sumber daya manusia, sarana peralatan pendukung, dana/anggaran, dan SOP. Aspek input pada komponen sumber daya manusia berfokus pada perencanaan jumlah dan kualitas staf yang terlibat dalam pelaksanaan program feeder, meliputi pengemudi terlatih, petugas perawatan, dan helper.

Dari data yang terkumpul melalui wawancara dengan Bu Nana selaku Staf PTU, proses perekrutan tenaga kerja dilakukan dengan merekrut mantan pengemudi angkot untuk dialihkan menjadi pengemudi feeder maupun helper. Strategi ini tidak hanya memberikan kesempatan kerja baru bagi mereka, tetapi juga memastikan bahwa tenaga kerja yang direkrut telah memiliki pengalaman dalam mengoperasikan kendaraan umum. Dari sisi jumlah, supir dan helper yang bertugas di rute FD8 dinilai sudah cukup untuk melayani kebutuhan penumpang, dengan pelayanan yang baik dan sikap ramah.

Sementara itu, untuk petugas perawatan armada berasal dari pihak UPTD PTU, meskipun jumlah pastinya tidak disebutkan. Jika terjadi kerusakan berat pada armada feeder, pihak PTU menjalin kerja sama dengan pihak swasta, yaitu Daihatsu untuk armada Grand Max dan Toyota untuk armada Hiace, guna memastikan keberlangsungan operasional program.

Komponen sarana dan peralatan pada aspek input menunjukkan beberapa kendala yang nyata seperti armada feeder di rute FD8 sebagian besar sudah tua dan tampak kurang terawat sehingga penampilan fisik menurun, kondisi ini dipengaruhi oleh efisiensi anggaran yang membuat perawatan difokuskan pada mesin agar tetap layak operasi tanpa perbaikan menyeluruh pada bodi; halte di lapangan banyak yang bersifat sementara (hanya palang “bus stop”) karena pembangunan halte permanen lebih diprioritaskan di jalan arteri, meskipun penentuan lokasi halte sebenarnya telah dilakukan secara sistematis melalui survei lapangan dan survei daring untuk mengukur jarak antar halte dan potensi penumpang; dari sisi informasi penumpang, aplikasi GoBis sudah menyediakan layanan penting seperti rute, pelacakan armada real-time, dan top-up saldo, sehingga komunikasi layanan relatif terjaga; infrastruktur pendukung dasar tersedia namun sederhana, dan perawatan rutin armada termasuk pengecekan segera setelah terpapar banjir.

Komponen anggaran pada aspek input di program feeder menilai alokasi untuk operasional, gaji, perawatan armada, fasilitas, dan tarif penumpang. Data UPTD PTU menunjukkan anggaran program lebih efisien dibandingkan saat rute FD8 dilayani bus besar, sehingga biaya bahan bakar turun. Gaji sopir dan helper dibayarkan Rp160.700 per hari melalui transfer, menjaga transparansi. Untuk perawatan empat armada FD8, alokasi estimasi meliputi tune-up sekitar Rp2.968.306, perawatan rusak ringan Rp3.931.318, dan perbaikan berat Rp8.540.000; anggaran ini difokuskan pada pemeliharaan mesin agar armada tetap layak operasi meski perbaikan tampilan fisik terbatas. Tarif ditetapkan Rp5.000 untuk umum, Rp2.500 untuk pelajar/mahasiswa, dan gratis untuk lansia, menunjukkan perhatian pada keterjangkauan. Secara keseluruhan, meskipun detail anggaran lengkap tidak tersedia, dana program diarahkan pada efisiensi operasional, kesejahteraan tenaga kerja, dan pemeliharaan armada sambil mempertahankan tarif yang inklusif.

Komponen prosedur dan penerapan SOP pada aspek input yang mengatur rute, jadwal keberangkatan, mekanisme naik-turun penumpang, dan sistem pembayaran

(GoBis, QRIS, e-wallet, poin botol plastik) menghasilkan struk/tiket berlaku dua jam yang dapat dipakai kembali untuk naik feeder atau Suroboyo Bus. SOP disusun oleh UPTD PTU dan wajib dijalankan oleh seluruh petugas tanpa diskriminasi, sementara jadwal pada aplikasi GoBis dinilai cukup akurat oleh penumpang dan pengemudi; pengawasan lapangan oleh kepala pengawas memastikan kepatuhan sopir dan helper. Dengan demikian, prosedur dan aturan pada rute FD8 sudah berjalan relatif efektif SOP jelas, opsi pembayaran beragam, dan pengawasan aktif.

C. Aspek Proses

Evaluasi aspek proses bertujuan untuk melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan program feeder dengan menilai bagaimana pelaksanaan Feeder dengan rencana awal, menilai jadwal keberangkatan dan kedatangan setiap armada pada program feeder dan menilai penggunaan sumber daya secara efisien yakni kendaraan, pengemudi, bahan bakar, fasilitas dan waktu kerja.

Dalam kerangka evaluasi CIPP, aspek proses bertujuan untuk menilai apakah pelaksanaan program feeder saat ibi sudah sesuai dengan rencana awal dari pihak PTU, memeriksa ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan armada, serta efisiensi penggunaan sumber daya seperti kendaraan, pengemudi, bahan bakar, fasilitas, dan waktu kerja. Berdasarkan hasil data yang diperoleh melalui wawancara dengan Staf PTU, evaluasi pelaksanaan feeder dilakukan setiap tahun untuk memastikan kesesuaian dengan rencana awal.

Dari evaluasi tersebut, pihak PTU dapat menilai kekurangan yang ada dan melakukan perbaikan, terutama terkait pembinaan supir dan helper. Pada tahap awal, pembinaan tenaga kerja menghadapi tantangan karena sebagian supir dan helper memiliki latar belakang pendidikan rendah, bahkan ada yang belum bisa membaca, sehingga proses adaptasi membutuhkan waktu dan pendampingan intensif. Sementara itu, menurut Pak Bagus selaku supir feeder, pelaksanaan rute FD8 secara umum sudah sesuai dengan rencana yang dibuat PTU. Rute, titik naik-turun penumpang, serta alur pelayanan telah jelas dan dapat dijalankan di lapangan. Namun, dalam praktiknya masih terdapat penyesuaian kecil, terutama ketika kondisi jalan padat oleh kendaraan besar.

Dari sisi pengguna, penumpang Adi menilai pelayanan feeder cukup baik karena kendaraan lebih lincah dibandingkan Suroboyo Bus, sehingga waktu tempuh lebih singkat. Ia juga menambahkan bahwa meskipun ada supir yang kadang mengemudi dengan kecepatan tinggi hingga alarm kendaraan berbunyi, keterampilan supir tetap dinilai memadai mengingat kondisi rute FD8 yang penuh persaingan dengan truk bermuatan besar.

Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan juga menjadi bagian penting dalam evaluasi proses. Berdasarkan keterangan Pak Yono selaku helper, jadwal keberangkatan armada sudah tepat waktu, namun kedatangan tidak selalu sesuai jadwal karena terhambat oleh kemacetan di jalur FD8. Hal ini sejalan dengan pernyataan penumpang Metha yang menyebutkan bahwa ketepatan waktu kedatangan armada bergantung pada kondisi lalu lintas, meskipun saat menunggu di halte PTC, waktu tunggu tidak terlalu lama. Dengan demikian, faktor eksternal berupa kemacetan menjadi tantangan utama dalam menjaga konsistensi jadwal kedatangan feeder.

Efisiensi penggunaan sumber daya mencakup pengaturan SDM, armada, dan fasilitas. Berdasarkan wawancara dengan Bu Nana, Dishub Surabaya berusaha mengatur pengemudi dan helper dengan sistem shift agar layanan tetap berjalan selama jam operasional. Mereka juga dibekali arahan dan pelatihan dasar mengenai rute, pelayanan

penumpang, dan prosedur keselamatan. Dari sisi armada, aplikasi GoBis digunakan untuk melacak posisi kendaraan secara real time, sehingga penumpang tidak perlu menunggu lama di halte. Perawatan rutin dilakukan setiap bulan, bahkan segera setelah armada beroperasi di kondisi banjir untuk mencegah kerusakan mesin. Namun, fasilitas pendukung masih memiliki kelemahan, seperti layar informasi kecil di dalam mobil yang seharusnya menampilkan program feeder tetapi sudah rusak di beberapa armada. Mengenai kecukupan armada, Pak Bagus menegaskan bahwa jumlah empat armada yang beroperasi di rute FD8 sudah cukup, mengingat tingkat permintaan penumpang di rute ini relatif sepi sehingga belum diperlukan penambahan armada baru.

D. Aspek Produk

Dalam kerangka evaluasi CIPP, aspek produk bertujuan untuk menafsirkan dan menetapkan pencapaian hasil dari program feeder, serta memastikan sejauh mana program tersebut telah memenuhi kebutuhan kelompok masyarakat yang dilayani. Evaluasi produk dilakukan melalui dua komponen utama. Pertama, evaluasi impact, yaitu penilaian terhadap kemampuan program feeder dalam mencapai target sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan, yaitu peningkatan aksesibilitas transportasi umum.

Kedua, evaluasi keberlanjutan (sustainability), yaitu penilaian terhadap kesuksesan program feeder dalam memberikan kontribusi kepada institusi penyelenggara, sehingga program ini memiliki peluang untuk terus dikembangkan atau dipertahankan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kebijakan transportasi perkotaan. Dengan demikian, aspek produk berfungsi untuk menilai hasil nyata yang dicapai program feeder sekaligus memastikan keberlanjutan layanan transportasi publik di Surabaya.

Berdasarkan hasil data yang diperoleh melalui wawancara dengan Staf PTU, peningkatan aksesibilitas transportasi publik melalui feeder masih belum optimal, karena rencana jangka panjang Dishub Surabaya adalah mengembangkan hingga 30 rute, sementara saat ini baru tersedia 11 rute. Meski demikian, indikator kinerja berupa jumlah penumpang dan load factor menunjukkan hasil positif, dengan rata-rata load factor mencapai 70 persen, termasuk di rute FD8.

Dari sisi petugas lapangan, Pak Yono selaku helper menyatakan bahwa program feeder telah membantu masyarakat, dengan jumlah penumpang di rute FD8 mencapai sekitar 5.000 orang, meskipun belum sebanyak rute lain yang bisa mencapai lebih dari 7.000 penumpang. Penumpang Alifia juga menilai bahwa feeder memberikan manfaat nyata, baik dari segi biaya maupun waktu perjalanan. Dengan adanya feeder, ia tidak perlu lagi menggunakan ojek online yang relatif mahal, dan waktu perjalanan terasa lebih cepat dibandingkan saat Suroboyo Bus masih beroperasi di jalur tersebut.

Evaluasi keberlanjutan (sustainability) menilai sejauh mana program feeder dapat terus dikembangkan dan memberi kontribusi bagi institusi penyelenggara. Berdasarkan keterangan Bu Nana, untuk rute FD8 belum ada rencana pengembangan dalam waktu dekat karena masih terkendala masalah kemacetan dan banjir yang sering terjadi di wilayah tersebut. Jika air terlalu tinggi, armada feeder tidak dapat beroperasi, sehingga solusi atas hambatan ini menjadi prioritas sebelum pengembangan lebih lanjut dilakukan.

Dengan demikian, evaluasi produk menunjukkan bahwa program feeder rute FD8 telah memberikan dampak positif bagi masyarakat, terutama dalam hal efisiensi biaya dan waktu perjalanan, serta peningkatan load factor yang cukup tinggi. Namun, keberlanjutan program masih menghadapi tantangan berupa kemacetan, banjir, dan keterbatasan anggaran, sehingga diperlukan strategi pengembangan yang lebih komprehensif agar

program feeder dapat terus berkembang dan menjangkau lebih banyak masyarakat di Surabaya.

PEMBAHASAN

Aspek Konteks

Berdasarkan hasil analisis aspek konteks, Program Feeder pada rute FD8 di Kota Surabaya secara umum telah sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 43 Tahun 2021, khususnya pada Pasal 4 yang mengatur tugas BLUD UPTD dalam menyelenggarakan pelayanan dan pengelolaan transportasi umum. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebelum adanya feeder, masyarakat mengalami keterbatasan mobilitas akibat kurang fleksibelnya Suroboyo Bus dalam menjangkau rute tertentu. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan nyata akan moda transportasi yang lebih adaptif, sehingga kehadiran feeder menjadi solusi yang relevan. Dengan demikian, dari sisi kebutuhan dasar program (context), implementasi feeder telah sejalan dengan mandat kebijakan yang ditetapkan dalam Perwali.

Kesesuaian juga terlihat pada tujuan program feeder yang berfokus pada peningkatan efisiensi waktu tempuh, fleksibilitas layanan, serta integrasi dengan moda utama. Hal ini selaras dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam Pasal 40 ayat (3), khususnya pada aspek keteraturan dan kenyamanan. Pada Pasal 45, keteraturan mencakup indikator seperti waktu tunggu, kecepatan perjalanan, dan kepastian layanan, sedangkan Pasal 43 menekankan pentingnya kenyamanan bagi pengguna. Dengan adanya feeder yang mampu menjangkau jalur sempit dan mempercepat mobilitas, program ini secara konseptual telah mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik sebagaimana diatur dalam Perwali.

Namun demikian, dalam implementasinya masih ditemukan beberapa ketidaksesuaian dengan ketentuan Perwali, terutama pada aspek kesetaraan dan keteraturan. Pasal 40 ayat (3) huruf d menekankan bahwa pelayanan harus memberikan akses yang merata bagi seluruh masyarakat. Akan tetapi, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat halte yang berjarak cukup jauh dari kawasan permukiman, sehingga aksesibilitas masyarakat belum optimal. Selain itu, pada Pasal 45 terkait keteraturan, kondisi di lapangan menunjukkan adanya kendala seperti kemacetan dan banjir yang menyebabkan keterlambatan operasional feeder. Hal ini menunjukkan bahwa standar keteraturan yang diharapkan belum sepenuhnya terpenuhi.

Di samping itu, permasalahan banjir yang mempengaruhi operasional feeder juga berpotensi bertentangan dengan Pasal 42 mengenai keselamatan, yang menekankan pentingnya meminimalisir risiko bagi pengguna akibat faktor sarana dan prasarana. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Program Feeder rute FD8 telah sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 43 Tahun 2021 dari sisi kebutuhan dan tujuan program, namun belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi Standar Pelayanan Minimal, khususnya pada aspek kesetaraan, keteraturan, dan keselamatan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan yang telah ditetapkan dengan implementasi di lapangan.

Aspek Input

Berdasarkan analisis aspek input dalam kerangka CIPP, Program Feeder rute FD8 umumnya telah memenuhi ketentuan Perwali pada komponen sumber daya manusia dan aspek SPM terkait kesetaraan, keamanan, dan keteraturan**;** perekrutan yang memanfaatkan mantan pengemudi angkot, kecukupan pengemudi dan helper, mekanisme penggajian yang transparan, serta pengawasan lapangan menunjukkan pengelolaan SDM yang mendukung pelayanan tanpa diskriminasi dan sesuai standar operasional. Hal ini selaras dengan prinsip BLUD dan ketentuan Perwali yang menekankan keberadaan pejabat teknis, pelaksana operasional, dan fungsi kontrol untuk menjaga konsistensi layanan.

Namun, pada komponen sarana dan prasarana masih terdapat ketidaksesuaian nyata dengan SPM khususnya unsur kenyamanan, keselamatan, dan aksesibilitas**.** Kondisi fisik armada yang tua dan kurang terawat (mis. kaca berlumut, bodi tidak optimal) serta banyaknya halte yang bersifat sementara (tanpa atap, tempat duduk, atau papan informasi yang jelas) menurunkan kenyamanan dan potensi keselamatan penumpang, termasuk kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas. Meskipun perencanaan halte dilakukan secara sistematis melalui survei daring dan luring (O-D), realisasi fasilitas di lapangan belum memenuhi standar SPM yang mensyaratkan sarana layak, aman, dan mudah diakses.

Dari sisi anggaran dan prosedur**,** alokasi dana dan penerapan SOP menunjukkan kecocokan dengan prinsip keteraturan, dan keterjangkauan SPM. Penggunaan armada kecil menekan biaya operasional, tarif inklusif disediakan untuk pelajar dan lansia, serta sistem pembayaran digital dan integrasi tiket mendukung kemudahan akses. Namun keterbatasan anggaran menghambat perbaikan fisik armada dan pembangunan halte permanen, oleh karena itu untuk mencapai kepatuhan penuh terhadap SPM diperlukan prioritas investasi pada peremajaan armada, peningkatan fasilitas halte (atap, kursi, papan informasi, akses difabel), serta pemeliharaan berkala yang menjamin kenyamanan, keselamatan, dan keteraturan layanan.

Aspek Proses

Berdasarkan hasil analisis aspek proses, pelaksanaan Program Feeder rute FD8 di Kota Surabaya secara umum telah berjalan sesuai dengan rencana awal yang ditetapkan oleh UPTD PTU. Hal ini ditunjukkan melalui kejelasan rute, titik naik dan turun penumpang, serta alur pelayanan yang dapat dijalankan dengan baik di lapangan. Kesesuaian ini sejalan dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan transportasi umum dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 43 Tahun 2021, khususnya terkait pelaksanaan operasional yang terencana dan terkoordinasi. Selain itu, adanya evaluasi berkala yang dilakukan oleh pihak PTU untuk menilai kekurangan dan melakukan pembinaan terhadap pengemudi dan helper menunjukkan bahwa proses pengendalian internal telah berjalan, meskipun masih menghadapi tantangan pada tahap awal, seperti keterbatasan kemampuan tenaga kerja yang membutuhkan pendampingan lebih intensif.

Dalam hal ketepatan jadwal, pelaksanaan program feeder menunjukkan kesesuaian parsial dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diatur dalam Perwali, khususnya pada Pasal 45 mengenai keteraturan. Jadwal keberangkatan armada dinilai sudah cukup tepat waktu, namun jadwal kedatangan masih sering mengalami keterlambatan akibat faktor eksternal seperti kemacetan di jalur FD8. Kondisi ini menunjukkan bahwa indikator keteraturan, seperti kepastian waktu tempuh dan ketepatan jadwal, belum sepenuhnya terpenuhi. Meskipun demikian, waktu tunggu penumpang di halte relatif tidak terlalu lama, sehingga pelayanan masih dapat diterima oleh pengguna. Dengan demikian, aspek keteraturan dalam proses operasional feeder telah diupayakan sesuai dengan standar, tetapi belum optimal dalam implementasinya.

Selanjutnya, dalam efisiensi penggunaan sumber daya, pelaksanaan program feeder rute FD8 telah menunjukkan kesesuaian dengan prinsip efektivitas dan efisiensi operasional sebagaimana diatur dalam Perwali. Pengaturan tenaga kerja melalui sistem shift, pemberian pelatihan dasar kepada pengemudi dan helper, serta pemanfaatan aplikasi GoBis untuk pemantauan armada secara real time menunjukkan bahwa penggunaan sumber daya telah dirancang secara sistematis.

Selain itu, perawatan armada yang dilakukan secara rutin setiap bulan, termasuk penanganan cepat setelah kondisi banjir, mencerminkan upaya menjaga aspek keselamatan dan kenyamanan sebagaimana diatur dalam Pasal 42 dan Pasal 43. Namun demikian, masih terdapat kendala pada fasilitas pendukung, seperti kerusakan layar informasi di dalam kendaraan, yang menunjukkan bahwa pemenuhan standar pelayanan pada aspek informasi belum sepenuhnya optimal.

Di sisi lain, jika ditinjau dari mekanisme evaluasi program, terdapat ketidaksesuaian antara praktik di lapangan dengan ketentuan dalam regulasi, khususnya terkait frekuensi monitoring dan

evaluasi. Meskipun evaluasi internal telah dilakukan oleh pihak PTU, pelaksanaannya hanya dilakukan satu kali dalam setahun, yang menunjukkan belum optimalnya fungsi pengawasan secara berkala. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa aspek proses dalam Program Feeder rute FD8 telah sebagian besar sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 43 Tahun 2021, terutama dalam hal pelaksanaan operasional dan efisiensi penggunaan sumber daya. Namun, masih terdapat beberapa ketidaksesuaian pada aspek keteraturan, fasilitas pendukung, dan mekanisme evaluasi yang menunjukkan adanya kesenjangan antara standar kebijakan dan implementasi di lapangan.

Aspek Produk

Berdasarkan hasil analisis aspek produk, Program Feeder rute FD8 di Kota Surabaya menunjukkan bahwa capaian hasil program secara umum telah sejalan dengan tujuan penyelenggaraan transportasi umum sebagaimana diatur dalam Perwali, khususnya dalam memberikan pelayanan yang meningkatkan aksesibilitas masyarakat. Hal ini tercermin dari adanya peningkatan efisiensi waktu perjalanan serta pengurangan biaya transportasi yang dirasakan langsung oleh pengguna. Selain itu, indikator kinerja berupa load factor yang mencapai sekitar 70 persen menunjukkan bahwa program feeder telah mampu menarik minat masyarakat untuk menggunakan transportasi publik. Dengan demikian, dari sisi dampak (impact), program feeder telah memenuhi sebagian tujuan pelayanan publik yang diharapkan dalam Perwali.

Kesesuaian tersebut juga dapat dikaitkan dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam Perwali, khususnya pada aspek kenyamanan dan keteraturan sebagaimana diatur dalam Pasal 43 dan Pasal 45. Kemampuan feeder dalam memberikan waktu tempuh yang lebih singkat serta kemudahan integrasi dengan Suroboyo Bus menunjukkan bahwa layanan telah memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna. Selain itu, peningkatan jumlah penumpang hingga ribuan orang di rute FD8 menjadi indikator bahwa program ini telah berfungsi sebagai alternatif transportasi yang efektif. Oleh karena itu, secara konseptual dan hasil capaian, program feeder telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, meskipun belum sepenuhnya optimal dalam menjangkau seluruh kebutuhan masyarakat.

Namun, jika ditinjau dari aspek keberlanjutan (sustainability), masih terdapat ketidaksesuaian dengan arah pengembangan layanan transportasi dalam Perwali. Dalam regulasi tersebut, penyelenggaraan transportasi umum diharapkan dapat berkembang secara berkelanjutan melalui peningkatan cakupan layanan dan kualitas pelayanan. Akan tetapi, pada rute FD8 belum terdapat rencana pengembangan dalam waktu dekat akibat kendala eksternal seperti kemacetan dan banjir yang menghambat operasional. Selain itu, keterbatasan anggaran juga menyebabkan tidak semua rencana penambahan rute dapat direalisasikan, sehingga menunjukkan bahwa aspek keberlanjutan program belum sepenuhnya mendukung tujuan jangka panjang yang diharapkan dalam kebijakan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Program Feeder rute FD8 telah sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 43 Tahun 2021 dari sisi hasil atau dampak program, terutama dalam meningkatkan efisiensi perjalanan dan menarik minat masyarakat menggunakan transportasi publik. Namun, dari sisi keberlanjutan, program ini masih menghadapi berbagai kendala yang menyebabkan belum optimalnya pengembangan layanan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara capaian hasil jangka pendek yang sudah positif dengan upaya pengembangan jangka panjang yang masih terbatas, sehingga diperlukan strategi yang lebih komprehensif untuk memastikan keberlanjutan program feeder di masa mendatang

SIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Program Feeder rute FD8 (Terminal Osowilangun – UNESA) menggunakan teori evaluasi Daniel Stufflebeam Context, Input, Process, Product (CIPP), dapat disimpulkan bahwa program ini telah berjalan dengan cukup baik dan menunjukkan capaian positif

dalam memberikan pelayanan transportasi publik di Kota Surabaya. Pada aspek konteks, keberadaan feeder dilatar belakangi oleh kondisi awal wilayah yang memiliki keterbatasan mobilitas akibat karakteristik jalan yang tidak sepenuhnya dapat dilalui kendaraan besar serta jangkauan moda utama yang masih terbatas. Program feeder hadir sebagai solusi yang relevan karena mampu memberikan layanan yang lebih fleksibel dan adaptif terhadap kondisi tersebut. Meskipun demikian, masih terdapat kekurangan dalam pemerataan jangkauan layanan, khususnya pada wilayah permukiman yang belum sepenuhnya terlayani, sehingga tujuan peningkatan aksesibilitas secara menyeluruh belum sepenuhnya tercapai.

Pada aspek input, program feeder didukung oleh sumber daya manusia yang cukup memadai, baik dari segi jumlah maupun pengalaman kerja, terutama dengan adanya kebijakan perekrutan mantan pengemudi angkutan umum yang telah memiliki kemampuan dasar dalam operasional transportasi. Selain itu, sistem operasional yang diterapkan, termasuk pemanfaatan teknologi melalui aplikasi GoBis, turut mendukung kelancaran pelayanan dan memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses informasi.

Dalam hal perencanaan sarana pendukung, khususnya halte, Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga telah menerapkan pendekatan berbasis data melalui pertimbangan jarak antar halte dan potensi bangkitan penumpang, yang dilakukan melalui survei lapangan, survei daring menggunakan formulir online, serta survei luring dengan metode Origin-Destination (O-D) untuk mengidentifikasi pola perjalanan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa secara konseptual, perencanaan fasilitas telah dilakukan secara sistematis. Namun, dari sisi sarana dan prasarana, masih ditemukan beberapa kendala, terutama pada kondisi fisik armada yang kurang terawat serta fasilitas halte yang belum memadai. Keterbatasan ini disebabkan oleh efisiensi anggaran yang berdampak pada minimnya peremajaan armada dan peningkatan fasilitas pendukung, sehingga aspek kenyamanan dan kualitas layanan belum sepenuhnya optimal.

Selanjutnya, pada aspek proses, pelaksanaan program feeder pada rute FD8 secara umum telah berjalan sesuai dengan perencanaan yang ditetapkan oleh pihak pengelola, baik dari segi penentuan rute, alur pelayanan penumpang, 93 maupun integrasi dengan moda transportasi lain seperti Suroboyo Bus. Prosedur operasional yang diterapkan juga telah berjalan dengan cukup baik, didukung oleh adanya pengawasan dan penggunaan sistem informasi berbasis digital. Akan tetapi, dalam praktiknya masih terdapat kendala yang cukup signifikan, terutama terkait ketepatan waktu kedatangan armada yang seringkali tidak sesuai jadwal akibat faktor eksternal seperti kemacetan dan kondisi jalan yang padat oleh kendaraan besar. Selain itu, pelaksanaan monitoring dan evaluasi operasional belum sepenuhnya dilakukan secara optimal dan belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga diperlukan peningkatan dalam sistem pengawasan dan evaluasi untuk menjaga konsistensi kualitas layanan.

Pada aspek produk, program feeder pada rute FD8 telah menunjukkan hasil yang cukup positif, terutama dalam meningkatkan efisiensi waktu dan biaya perjalanan bagi masyarakat serta mendorong peningkatan minat penggunaan transportasi publik. Hal ini ditunjukkan melalui tingkat keterisian penumpang (load factor) yang cukup tinggi serta adanya persepsi positif dari pengguna terhadap manfaat layanan feeder. Namun demikian, dari sisi keberlanjutan, program ini masih menghadapi berbagai tantangan yang cukup kompleks, seperti kondisi kemacetan, banjir, serta keterbatasan anggaran yang berdampak pada terbatasnya pengembangan rute dan peningkatan kualitas layanan. Oleh karena itu, meskipun program feeder pada rute FD8 telah menunjukkan kinerja yang cukup baik dan memberikan dampak positif bagi masyarakat, masih diperlukan upaya perbaikan dan pengembangan yang lebih komprehensif dan berkelanjutan agar program ini dapat mencapai hasil yang lebih optimal serta mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata

REFERENSI

Kurniawan, A. (2023). *Audit Kinerja Kebijakan Publik.* (M. Kika, Ed.) Yogyakarta, Jawa Tengah, Indonesia: Penerbit Andi. Retrieved Mei 13, 2026

Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung, Jawa Barat, Indonesia: PT Remaja Rosdakarya. Retrieved Mei 13, 2026

Rochmawan, R. A. (2024, Mei). EVALUASI KEBIJAKAN ANGKUTAN WIRAWIRI SUROBOYO SEBAGAI UPAYA PERCEPATAN PERKEMBANGAN ANGKUTAN UMUM BERBASIS TEKNOLOGI DI KOTA SURABAYA JAWA TIMUR. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 04*, 135. Retrieved Mei 13, 2026 from https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1526

Rumana, M. Z. (2024, Juli). EVALUASI KEBUTUHAN WIRA WIRI SUROBOYO SEBAGAI Transportasi Publik Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 04*, 160. Retrieved Mei 13, 2026 from https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1602

Suryadin, A. (2022). *Evaluasi Program Model CIPP (Context, Input, Process, Product) Antara Teori dan Praktiknya.* Yogyakarta, Jawa Tengah, Indonesia: Penerbit Samudra biru.

Syahrizal, H. (2023, Mei 30). Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Qosim : Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 18. doi:https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49

syakuran, A. (2025, November). Dampak Pertumbuhan Penduduk dan Urbanisasi terhadap Tingkat Kepadatan dan Kemacetan Lalu Lintas di Kota Surabaya. *RENWILKO : Perencanaan Wilayah dan Kota, 01*, 22. Retrieved Mei 13, 2026 from https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/renwilko/article/view/77375/54541