

**INTEGRASI MULTIMODA TRANSPORTASI PUBLIK MELALUI SUROBOYO BUS
DAN WIRA WIRI UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT**

**Lidya Arumdhari¹, Moch Zaenuri², Siti Lailatus Sofiyah³, Erlyna Hidyantari⁴, Mahardani
Febrihapsari⁵**

^{1,2,3}Administrasi Publik, Universitas WR Supratman

Email Korespondensi: lailatus.sofie@gmail.com

Email: lidyaarumdhari@gmail.com; mochzaenuribjn1987@gmail.com; rlyna.hidyantari@gmail.com;
mahardanifebrihapsari@gmail.com

ABSTRACT

Population growth, urbanization, and traffic congestion have increased the urgency of establishing an integrated public transportation system in Surabaya. The city government has addressed this challenge through a multimodal integration strategy between Suroboyo Bus as the main mode and Wira-Wiri as the feeder, covering physical, fare, information, and institutional integration. This study aims to answer two key questions: (1) how the multimodal integration strategy between Suroboyo Bus and Wira-Wiri is implemented, and (2) how public satisfaction is shaped by this integration. A descriptive qualitative approach with a case study design was applied, employing in-depth interviews, participant observation, and documentation analysis at selected integration points in Surabaya. The findings reveal that the integration has improved accessibility, travel efficiency, and reduced costs for users, particularly through fare integration policies supported by the GOBIS application and cashless payment. However, several challenges persist, including limited feeder fleets, unsynchronized schedules, and low digital literacy among users. These findings underline that the success of multimodal integration relies not only on technical policies but also on institutional readiness and community engagement. In conclusion, the integration of Suroboyo Bus and Wira-Wiri holds significant potential to enhance public satisfaction, yet requires reinforcement through fleet expansion, service quality improvements, and digital literacy education. Future research is recommended to adopt a quantitative approach to better measure satisfaction levels across a broader population.

Keywords: Multimodal integration, Public transportation, Suroboyo bus, Wira-Wiri.

ABSTRAK

Pertumbuhan penduduk, urbanisasi, dan kemacetan lalu lintas menjadikan kebutuhan akan sistem transportasi publik yang terintegrasi semakin mendesak di Kota Surabaya. Pemerintah Kota berupaya menjawab tantangan ini melalui strategi integrasi multimoda antara Suroboyo Bus sebagai moda utama dan Wira-Wiri sebagai moda pengumpan, mencakup integrasi fisik, tarif, informasi, dan kelembagaan. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab dua pertanyaan utama: (1) bagaimana strategi integrasi multimoda transportasi publik Suroboyo Bus dan Wira-Wiri diterapkan, dan (2) bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap implementasi integrasi tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus, melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumentasi pada titik-titik integrasi di Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi telah membawa peningkatan aksesibilitas, efisiensi perjalanan, dan penurunan biaya bagi pengguna, khususnya melalui kebijakan integrasi tarif berbasis aplikasi GOBIS dan pembayaran non-tunai. Namun, terdapat kendala berupa keterbatasan armada feeder, ketidaksinkronan jadwal, serta literasi digital masyarakat yang rendah. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan integrasi multimoda tidak hanya ditentukan oleh kebijakan teknis, melainkan juga kesiapan kelembagaan dan keterlibatan masyarakat. Kesimpulannya, strategi integrasi multimoda Suroboyo Bus dan Wira-Wiri berpotensi besar

meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi perlu diperkuat melalui perluasan armada, peningkatan kualitas layanan, serta edukasi digital. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji efektivitas integrasi dengan pendekatan kuantitatif sehingga mampu mengukur tingkat kepuasan secara lebih representatif.

Kata kunci: Integrasi multimoda, Transportasi publik, Suroboyo bus, Wira-Wiri.

PENDAHULUAN

Transportasi publik merupakan kebutuhan mendasar bagi masyarakat urban, tak terkecuali Surabaya, dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Kota Surabaya mengalami tantangan yang semakin kompleks akibat urbanisasi, pertumbuhan penduduk dan kemacetan lalu lintas. Kondisi ini menuntut pemerintah daerah untuk menyediakan sistem transportasi publik yang efektif, efisien dan terjangkau. Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan berupaya menjawab tantangan ini dengan mengembangkan sistem transportasi publik berbasis integrasi multimoda. Salah satu strategi utamanya adalah menggabungkan layanan utama Suroboyo Bus dengan layanan pengumpan (feeder) bernama wira-Wiri. Integrasi ini tidak hanya mencakup aspek fisik (konektivitas jalur dan halte), tetapi juga integrasi tarif dan informasi layanan, dengan dukungan teknologi aplikasi GOBIS yang memungkinkan pengguna mengakses jadwal dan posisi armada secara *real-time* (Kristyowati, 2024). Sistem transportasi yang terintegrasi secara multimoda dapat meningkatkan aksesibilitas, memperluas jangkauan layanan, dan mengurangi ketergantungan masyarakat pada kendaraan pribadi (Litman, 2021).

Untuk mendukung terwujudnya kota dengan sistem transportasi cerdas, Pemerintah Kota Surabaya mengambil langkah inovatif dengan menerapkan kebijakan integrasi tarif antar moda. Melalui kebijakan ini, masyarakat yang menggunakan layanan Wira Wiri dapat langsung melanjutkan perjalanan dengan Suroboyo Bus tanpa harus membeli tiket baru begitu pula sebaliknya. Kebijakan ini tidak hanya mendorong efisiensi biaya bagi masyarakat. Kebijakan ini tidak hanya mendorong efisiensi biaya bagi masyarakat, tetapi juga memperkuat integrasi multimoda transportasi publik di Surabaya.

Strategi integrasi sebenarnya telah diterapkan, tetapi dalam praktiknya masih terdapat beragam tantangan yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Ketidaktepatan jadwal kedatangan, keterbatasan armada feeder, dan kurangnya informasi sering menjadi keluhan masyarakat. Di luar aspek fisik, sistem informasi juga menjadi titik lemah dalam integrasi kedua layanan ini. Sebagian masyarakat utamanya yang berusia lanjut masih kesulitan memahami penggunaan aplikasi digital seperti GOBIS (Permata, A. P., 2023). Aplikasi GOBIS yang menjadi andalan pelacakan armada masih memiliki keterbatasan dalam menyajikan data secara *real-time* dan akurat. (Supriyadi & Pradana, 2024) menyebut bahwa aksesibilitas dan keterpaduan antar moda memiliki dampak langsung terhadap kualitas pelayanan Wira Wiri.

Masalah keterbatasan rute dan tidak sinkronnya jadwal juga turut memperburuk efektivitas layanan transportasi publik. (Primadhanny et al., 2024) menemukan bahwa keterlambatan dan waktu tunggu Suroboyo Bus menjadi sumber utama ketidakpuasan pengguna. Layanan Wira Wiri dari sisi operasional juga menghadapi tantangan dalam hal keandalan armada dan efektivitas strategi pelayanan. (Fauziyyah & Azizatul, 2024) menemukan bahwa dua dari sepuluh komponen layanan feeder belum berjalan optimal, menunjukkan bahwa meskipun pemerintah kota sudah berupaya menyediakan moda pengumpan, kualitas pelayanannya belum cukup untuk mendukung sistem multimoda yang diimpikan. Hal ini menunjukkan bahwa strategi integrasi belum sepenuhnya menjawab kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

Kajian terhadap berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan isu integrasi multimoda dalam layanan transportasi publik menjadi perhatian utama dalam pengembangan sistem transportasi berkelanjutan. (Supriyadi & Pradana, 2024) memberikan gambaran awal yang cukup solid terkait pentingnya integrasi antar moda dan aksesibilitas dalam mendukung kualitas layanan transportasi publik,

hususnya layanan Wira-Wiri di Surabaya. (Manullang & Sitorus, 2020) berfokus pada kebutuhan integrasi antara Trans Semarang dan Trans Jateng yang berhasil mengidentifikasi tumpang tindih layanan hingga 60% di beberapa ruas jalan dan berdampak langsung terhadap efektivitas dan efisiensi sistem transportasi. (Primadhanny et al., 2024) memperkuat bukti kuantitatif mengenai hubungan antara kualitas layanan Suroboyo bus dan tingkat kepuasan masyarakat yang menunjukkan kualitas layanan memberikan kontribusi sebesar 77,49% terhadap kepuasan masyarakat. (Fauziyyah & Azizaton, 2024) menawarkan perspektif kualitatif mendalam dari sisi operasional dengan mengevaluasi strategi optimalisasi layanan feeder Wira Wiri menemukan kehandalan dan kebutuhan moda merupakan dua komponen yang masih belum berjalan optimal. (Kristyowati, 2024) melakukan evaluasi atas inovasi pelayanan Suroboyo Bus dalam kerangka pembangunan transportasi berkelanjutan di Surabaya yang mengungkap belum adanya jalur khusus, keterbatasan rute dan minimnya informasi layanan menjadi tantangan dalam pelaksanaan program ini.

Beragam studi sebelumnya telah mengulas integrasi multimoda dari sisi teknis, infrastruktur, hingga kepuasan pengguna. Namun masih terdapat ruang yang belum tergarap secara mendalam, khususnya dalam mengaitkan strategi integrasi dengan kualitas layanan dan pengalaman pengguna secara holistik. Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut melalui pendekatan kualitatif yang menekankan perspektif pengguna dan koordinasi kelembagaan. Dengan mempertimbangkan aspek sosial, kelembagaan dan kultural yang khas di Surabaya, penelitian ini bertujuan untuk merumuskan strategi yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga inklusif dan berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena mampu menggali makna, persepsi dan pengalaman subyektif para aktor yang terlibat dalam sistem transportasi publik di Kota Surabaya, khususnya dalam konteks integrasi antar moda Suroboyo Bus dan Wira-Wiri. Pendekatan deskriptif dalam penelitian kualitatif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan factual realitas social yang terjadi, dimana peneliti dapat memahami keterkaitan antara factor-faktor yang mempengaruhi strategi integrasi multimoda serta implikasinya terhadap efektivitas layanan transportasi publik di Surabaya (Creswell, 2014). Desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus (*study case*), karena memungkinkan peneliti untuk fokus pada sistem transportasi yang spesifik, dalam hal ini integrasi antara Suroboyo Bus dan Wira Wiri sebagai satu kesatuan yang kompleks namun terpadu (Yin, 2018). Fokus penelitian diarahkan pada strategi integrasi multimoda transportasi publik yang melibatkan dua moda utama di Kota Surabaya, yaitu Suroboyo Bus dan layanan Wira-Wiri. Hal ini menjadi penting mengingat integrasi multimoda bukan hanya menyangkut aspek teknis transportasi, melainkan juga berkaitan erat dengan tata kelola kota, partisipasi publik, dan responsivitas kebijakan terhadap kebutuhan mobilitas masyarakat urban (Cervero, 2013).

Surabaya dipilih sebagai lokasi penelitian dengan dasar upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam menerapkan sistem transportasi publik terintegrasi yang melibatkan Suroboyo Bus sebagai moda utama dan Wira Wiri sebagai moda pengumpan (*feeder*). Lokasi observasi dan pengumpulan data dilakukan pada titik-titik integrasi yang representative, seperti Terminal Intermoda Joyoboyo (TIJ), serta jalur operasional Wira-Wiri di kawasan pusat kota dan wilayah penyangga. Waktu penelitian dilakukan selama dua bulan yaitu Juni dan Juli 2025, pemilihan periode ini memungkinkan peneliti untuk mengamati pola integrasi moda dalam kondisi operasional normal serta menghindari periode gangguan seperti libur panjang atau hari besar nasional (Creswell, 2014).

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi partisipatif pada titik-titik integrasi transportasi dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini ditentukan secara purposive berdasarkan relevansi, keterlibatan langsung dan kapasitas informan dalam memberikan informasi yang mendalam terkait strategi integrasi multimoda transportasi publik di Kota Surabaya. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Unit Pelaksana Teknis daerah (UPTD) Unit

Pengelola Transportasi Umum, Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Sementara informan pendukung adalah petugas dan penumpang Suroboyo Bus dan Wira-Wiri.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknis analisis data kualitatif deskriptif dengan pendekatan interaktif model Miles, Huberman, dan Saldana (Miles et al., 2014), yang memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam dan sistematis proses, strategi, serta dinamika integrasi multimoda transportasi publik melalui Suroboyo Bus dan Wira-Wiri. Analisis dilakukan melalui tahapan berikut ini reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Strategi Integrasi Multimoda Suroboyo Bus & Wira Wiri

Integrasi multimoda antara Suroboyo Bus dan Wira Wiri di Kota Surabaya merupakan upaya strategis untuk menghadirkan sistem transportasi publik yang inklusif, efisien dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat urban. Dalam tinjauan teori, integrasi multimoda yang ideal menurut (Litman, 2021) mencakup empat dimensi penting integrasi fisik, tariff, informasi dan kelembagaan yang saling terkait untuk menciptakan sistem yang “seamless” dalam mendukung mobilitas masyarakat. Integrasi fisik dan tariff di Surabaya telah menunjukkan kemajuan signifikan, namun integrasi informasi dan kelembagaan masih menghadapi tantangan yang perlu segera dioptimalkan. Hasil wawancara dengan Nana (34), staf Dinas Perhubungan Kota Surabaya, menunjukkan bahwa integrasi fisik telah menjadi prioritas utama, seperti penataan halte yang saling terhubung serta pembangunan fasilitas pejalan kaki yang ramah bagi lansia dan penyandang disabilitas. Hal ini selaras dengan (Alamsyah, 2014) bahwa integrasi fisik merupakan elemen fundamental dalam mendorong peralihan dari kendaraan pribadi ke moda publik.

Contoh konkret dari penyesuaian tersebut dapat ditemukan pada halte Urip sumoharjo yang posisi sebelumnya cukup jauh dari Jembatan Penyebrangan Orang (JPO), sehingga menyulitkan penumpang yang hendak berpindah moda ke sisi seberangnya. Menanggapi keluhan yang masuk dari pengguna, Dinas Perhubungan segera memindahkan halte tersebut agar lebih dekat dan terhubung langsung dengan akses penyebrangan. Langkah ini menjadi bukti bahwa optimalisasi integrasi tidak hanya dilakukan melalui kebijakan berskala besar, tetapi juga lewat penyesuaian kecil yang berdampak langsung pada kenyamanan masyarakat. Meskipun begitu, kondisi halte juga belum merata kenyamanannya, utamanya pada titik transit yang ramai.

Gambar 1: Halte Urip Sumoharjo



Kendati demikian, integrasi operasional belum berjalan sepenuhnya efektif. Meskipun terdapat upaya penyesuaian jadwal antara Wira Wiri dan Suroboyo Bus, beberapa pengguna masih mengeluhkan

keterlambatan atau tidak sinkronnya jadwal, utamanya pada jam sibuk. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keandalan (reliability) dari layanan Wira wiri masih perlu ditingkatkan, sejalan dengan dimensi SERVQUAL dari (Parasuraman et al., 1988).

Integrasi informasi melalui aplikasi GOBIS telah membantu penumpang dalam melacak posisi armada dan melihat rute layanan. Namun demikian, beberapa pengguna mengaku kesulitan saat menggunakan aplikasi tersebut, utamanya lansia atau pengguna yang kurang familier menggunakan aplikasi tersebut. Wawancara dengan Hammy, salah seorang petugas Dishub menyatakan bahwa pihaknya selalu memberikan edukasi terhadap penumpang lansia agar tidak sampai salah turun sekaligus mengajari mereka cara menggunakan aplikasi GOBIS. Sesuai dengan teori *Diffusion of Innovations* dari (Rogers, 2003), keberhasilan adopsi teknologi sangat bergantung pada kompatibilitas dan kemudahan. Oleh karena itu dibutuhkan strategi informasi yang lebih inklusif, seperti papan informasi interaktif atau layanan bantuan tatap muka.

Di sisi kelembagaan, integrasi antara unit kerja dalam Dinas Perhubungan sudah berjalan melalui rapat koordinasi dan evaluasi rutin. Akan tetapi, keterbatasan anggaran dan struktur kelembagaan sering menjadi penghambat realisasi program. Hal ini memperlihatkan bahwa upaya integrasi juga menghadapi tantangan struktural dan memerlukan penguatan tata kelola lintas lembaga sebagaimana ditegaskan oleh (Rodrigue, 2020) dalam model integrasi vertikal dan horizontal.

Untuk memperjelas kondisi bagaimana strategi integrasi antara Suroboyo Bus dan Wira-Wiri dijalankan di lapangan, serta dampaknya terhadap kenyamanan masyarakat, hasil temuan dirangkum dalam empat aspek utama integrasi.

Tabel 1: Ringkasan strategi Integrasi Suroboyo Bus dan Wira Wiri

Aspek	Strategi Integrasi	Temuan Lapangan	Tantangan
Fisik	✓ Penyatuan lokasi halte & terminal utama (misal di Joyoboyo dan Embong Malang) ✓ Penataan jalur pedestrian antar moda ✓ Pembangunan halte ramah disabilitas dan lansia melalui kerjasama CSR	✓ Halte transit di titik strategis memudahkan penumpang berpindah moda ✓ Ketersediaan jalur pejalan kaki di beberapa lokasi	✓ Beberapa halte belum terhubung secara optimal ✓ Kurangnya fasilitas penunjang seperti peneduh, kursi dan rambu yang jelas
Informasi	✓ Aplikasi GOBIS untuk pelacakan armada & rute ✓ Papan informasi & running text di armada ✓ Edukasi digital oleh petugas lapangan	✓ GOBIS cukup membantu pengguna dalam memantau posisi & jadwal unit ✓ Petugas aktif mengedukasi penumpang lansia dan awam digital	✓ Data aplikasi terkadang tidak akurat ✓ Sebagian masyarakat (lansia, gaptek) kesulitan menggunakan teknologi
Tarif	✓ Penerapan tiket terintegrasi (berlaku 2 jam untuk Suroboyo Bus & Wira Wiri) ✓ Tarif gratis untuk lansia, balita dan difabel sesuai dengan Pilwali No 22/2023 ✓ Sistem pembayaran non	✓ Penumpang merasa terbantu karena hemat biaya tanpa beli tiket dua kali ✓ Sistem non-tunai praktis untuk mayoritas pengguna	✓ Keterbatasan literasi non-tunai dan digital pada sekelompok bagian masyarakat ✓ Kadang sistem top-up

	tunai (Qris)		mengalami keterlambatan
Kelembagaan/ Operasional	✓ Koordinasi antar unit Dishub (angkutan, sarpras, wasdal) ✓ Penyesuaian jadwal operasional antara Suroboyo Bus dan Wira Wiri ✓ Rapat evaluasi rutin UPTD ✓ Pelatihan petugas (Sapa, Senyum, Solusi)	✓ Jadwal antar moda relative disesuaikan (headway 10-20 menit) ✓ Ada pelatihan petugas dan edukasi lapangan	✓ Masih ada keterlambatan operasional, terutama Wira Wiri di jam sibuk ✓ Keterbatasan jumlah armada feeder ✓ Sinkronisasi belum konsisten di semua rute

Sumber: Data olahan peneliti (2025)

Optimalisasi strategi integrasi multimoda juga menuntut peningkatan kualitas layanan humanis. Sejumlah penumpang mengaku puas dengan keramahan petugas dan kebersihan armada, tetapi mengeluhkan pengemudi yang terkadang ugal-ugalan atau helper yang kurang ramah. Ini menunjukkan pentingnya pelayanan publik yang konsisten agar seluruh petugas memiliki kompetensi yang sama dalam melayani masyarakat. Sebagaimana ditekankan dalam teori pelayanan publik (Denhardt & Denhardt, 2021), kualitas layanan tidak hanya terletak pada infrastruktur melainkan pada pengalaman dan interaksi pengguna dengan sistem.

Menariknya, sejumlah pengguna menyamakan bahwa keberadaan Wira Wiri sangat membantu menjangkau area pemukiman yang tidak dilalui oleh Suroboyo Bus, mengindikasikan bahwa jaringan feeder telah menjembatani “*last mile connectivity*” yang menjadi ciri khas sistem multimoda yang berhasil (Currie & Delbosc, 2020). Akan tetapi, frekuensi kedatangan belum stabil dan jumlah armada yang terbatas masih menjadi titik lemah yang perlutindaklanjuti secara serius. Temuan ini memperkuat hasil studi (Fauziyyah & Azizatun, 2024) yang menyatakan bahwa feeder belum optimal dalam menjawab kebutuhan pengguna serta menambahkan dimensi baru berupa kesenjangan digital dan koordinasi antar lembaga. (Kristyowati, 2024) juga menekankan bahwa inovasi seperti GOBIS perlu dibarengi dengan peningkatan literasi digital masyarakat agar integrasi benar-benar dirasakan oleh semua kalangan.

Dengan demikian, optimalisasi strategi integrasi multimoda di Surabaya membutuhkan pendekatan holistik yaitu peningkatan sarana fisik, penyesuaian operasional berbasis data real-time, inovasi informasi yang inklusif serta penguatan kelembagaan dan pelayanan publik yang responsif. Jika keempat dimensi ini dapat dijalankan secara sinergis, maka sistem transportasi publik di Surabaya tidak hanya akan efisien secara teknis, tetapi juga adil dan nyaman bagi seluruh lapisan masyarakat.

Kualitas Pelayanan sebagai Penentu Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan dalam transportasi publik adalah pondasi penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik tidak hanya dinilai dari infrastruktur atau kecepatan layanan, melainkan juga dari sejauh mana pengalaman pengguna sesuai dengan harapan mereka. Prinsip dasar pelayanan publik, seperti yang dijelaskan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Kemenpan, 2003), menekankan bahwa layanan harus responsive, efisien, dan mampu menjawab kebutuhan publik secara nyata. (Osborne, 2021) menambahkan bahwa pelayanan publik yang ideal harus mengedepankan keberlanjutan dan pengalaman pengguna sebagai inti dari kebijakan.

Dalam menganalisis kualitas layanan transportasi publik di Surabaya, khususnya pada integrasi antara Suroboyo Bus dan Wira wiri, teori SERVQUAL dari (Parasuraman et al., 1988) menjadi instrument penting. Teori ini membagi kualitas pelayanan dalam lima dimensi utama, yaitu keandalan

(reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan bukti fisik (tangibles). Hasil wawancara dengan pengguna dan petugas tampak bahwa dimensi daya tanggap dan empati telah direspon dengan baik oleh para petugas.

Kendati demikian, dimensi keandalan dan bukti fisik masih menjadi titik lemah yang signifikan, ketidaktepatan jadwal kedatangan armada Wira-wiri, utamanya pada jam sibuk atau saat terjadi rekayasa lalu lintas, masih sering dikeluhkan oleh penumpang. Situasi ini menunjukkan ketidakonsistenan jadwal mengganggu persepsi keandalan layanan secara keseluruhan, bahkan ketika aspek lain dari pelayanan sudah memadai. Kondisi fisik armada yang tidak seragam, serta kurangnya fasilitas halte yang nyaman dan terlindung juga menjadi catatan dari masyarakat, khususnya bagi kelompok rentan seperti lansia atau penyandang disabilitas.

Analisis terhadap kepuasan masyarakat juga diperkuat oleh teori Expectation Confirmation Theory (ECT) yang diperkenalkan (Oliver, 1980). Menurut ECT, kepuasan terbentuk dari proses perbandingan antara harapan awal pengguna dengan pengalaman actual yang mereka terima. Ketika harapan terpenuhi atau bahkan terlampaui, maka terjadi konfirmasi positif yang menghasilkan kepuasan. Sebaliknya, jika harapan tidak terpenuhi, pengguna akan mengalami konfirmasi negative yang menyebabkan ketidakpuasan. Dalam kasus ini, banyak pengguna datang dengan harapan akan integrasi yang lancar, nyaman dan tepat waktu. Namun ketika kenyataan di lapangan menunjukkan ketidaksesuaian, misalnya keterlambatan Wira Wiri atau kesulitan mengakses informasi rute, hal tersebut berdampak langsung pada rasa puas mereka terhadap sistem yang ada.

Meskipun sistem tarif yang terintegrasi dan aplikasi informasi seperti GOBIS telah menjadi inovasi penting dalam mendukung integrasi moda, kendala seperti keterbatasan literasi digital dan kualitas informasi yang belum sempurna tetap menjadi penghambat. Berdasarkan observasi masih ditemukan penumpang yang salah turun karena kesalahan interpretasi informasi di aplikasi. Ada kasus dimana pengguna melihat posisi bus masih jauh di GOBIS, padahal unit tersebut telah melintas. Meski petugas telah memberi informasi hingga halte mana bus akan berhenti, komunikasi tidak selalu efektif utamanya jika penumpang menggunakan headset atau kurang memperhatikan arahan. Beberapa pengguna lansia mengaku kesulitan menggunakan aplikasi dan petugas pun membenarkan bahwa fitur peta di GOBIS sering tidak akurat atau sulit dibaca saat diperbesar. Ini memperlihatkan bahwa konfirmasi negative terjadi tidak hanya karena layanan fisik, tetapi juga dari ketidaksesuaian dalam ekspektasi teknologi.

Penelitian ini memperkuat temuan (Primadhanny et al., 2024) yang menunjukkan meskipun kualitas layanan memiliki kontribusi signifikan terhadap kepuasan, masih ada gap antara ekspektasi pengguna dan realitas pelayanan yang mereka terima. Oleh karenanya, kualitas pelayanan menjadi kunci utama dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap sistem integrasi multimoda di Surabaya. Tanpa kualitas layanan yang konsisten dan memenuhi harapan, integrasi moda yang baik secara konsep pun tidak akan mampu menciptakan kepuasan jangka panjang. Oleh karena itu, pembenahan kualitas layanan tidak hanya menjadi pekerjaan teknis, tetapi juga strategi penting dalam memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan yang telah disampaikan sebelumnya, ada dua kesimpulan yang dapat ditarik. *Pertama* strategi integrasi multimoda yang diterapkan oleh pemerintah Kota Surabaya melalui Dnas Perhubungan telah diterapkan dengan pendekatan menyeluruh. Namun pelaksanaan di lapangan masih belum berjalan secara optimal. *kedua*, tingkat kepuasan masyarakat terhadap integrasi layanan Suroboyo Bus dan Wira Wiri menunjukkan kecenderungan positif, sebagian besar pengguna merasa terbantu dari sisi biaya yang terjan, kemudahan akses ke wilayah yang sebelumnya sulit dijangkau, serta efisiensi waktu perjalanan menjadi nilai tambah utama. Namun kepuasan tersebut masih fluktuatif dan sangat bergantung pada kualitas layanan harian.

REFERENSI

- Alamsyah, D. P. (2014). *Transportasi multimoda dan pengembangan sistem jaringan*. Kementerian Perhubungan.
- Cervero, R. (2013). *Transport infrastructure and the environment*. Edward Elgar Publishing.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.)*. Sage Publications.
- Currie, G., & Delbosc, A. (2020). Public transport research in an Australian context. *Transport Reviews*, 40(3), 251–270. <https://doi.org/10.1080/01441647.2019.1703842>
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2021). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledge.
- Fauziyyah, P. A., & Azizatul, B. (2024). *Strategi Optimalisasi Layanan Feeder Wira Wiri Suroboyo Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya*. 5(6), 2833–2846.
- Kemenpan. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kristyowati, R. (2024). Evaluasi Inovasi Pelayanan Program Suroboyo Bus Dalam Mewujudkan Transportasi Publik Berkelanjutan Di Kota Surabaya, Jawa Timur. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e- ISSN: 2797-0469)*, 4(05), 24–34. <https://doi.org/10.69957/prao.v4i05.1629>
- Litman, T. (2021). Evaluating Public Transportation Health Benefits. In *Victoria Transport Policy Institute*.
- Manullang, O. R., & Sitorus, P. A. (2020). Kajian Kebutuhan Integrasi Layanan Angkutan Umum Massal Di Kota Semarang Dan Sekitarnya. *Jurnal Pengembangan Kota*, 8(1), 90–99. <https://doi.org/10.14710/jpk.8.1.90-99>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook Edition 3*. Sage Publication.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Osborne, S. P. (2021). *Public Service Logic: Creating Value for Public Service Users, Citizens, and Society Through Public Service Delivery*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Permata, A. P., & T. (2023). Implementasi Suroboyo Bus sebagai Transportasi Publik. *Public Policy Journal*, 4, 25–33.
- Primadhanny, W., Hariyoko, Y., & Puspaningtyas, A. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Transportasi Suroboyo Bus Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya. *Journal of Administrative and Social Science*, 5(1), 175–197. <https://doi.org/10.55606/jass.v5i1.925>
- Rodrigue, J. P. (2020). *The Geography of Transport Systems*. Routledge.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*.
- Supriyadi, S. A., & Pradana, G. W. (2024). Kajian Keterpaduan Antar Moda: Sebuah Analisis Aksesibilitas Transportasi Publik Pada Layanan Feeder Wira-Wiri Surabaya. *Publika, volume 12*(no 3), 793–802.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. Sage Publications.