



Pemberdayaan Mantan Sopir Angkutan Kota Melalui Program Transportasi Feeder Wira-Wiri Suroboyo Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Muhammad Alfian Prasetyo¹⁾, Ananta Prathama²⁾

Universita Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

alfianprast25@gmail.com¹⁾

prathama.ananta@gmail.com²⁾

Abstrak

Angkutan Kota atau angkot merupakan salah satu transportasi publik yang sempat menjadi pilihan masyarakat pada awal 2000-an. Namun, dalam beberapa tahun terakhir angkot justru semakin sepi peminat. Hal ini menyebabkan turunnya jumlah armada angkot yang beroperasi, trayek aktif dan penghasilan harian sopir angkot. Dinas Perhubungan Kota Surabaya pada tahun 2023 meluncurkan transportasi feeder Wira-Wiri Suroboyo yang secara fungsi hampir sama seperti angkot. Pada awal peluncurannya, Dinas Perhubungan juga melakukan pemberdayaan dengan merekrut mantan sopir angkot untuk menjadi kru Wira-Wiri Suroboyo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan pemberdayaan mantan sopir angkutan kota melalui program Wira-Wiri Suroboyo oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan teori Pemberdayaan Masyarakat oleh Ginanjar Kartasasmita yang terdiri dari *Enabling*, *Empowering* dan *Protecting*. Pemberdayaan mantan sopir angkot yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya melalui program transportasi feeder Wira-Wiri Suroboyo telah berjalan dengan baik. Namun, diperlukan beberapa perhatian yang perlu diperhatikan oleh Dinas Perhubungan dan Pemerintah Kota Surabaya dalam menjamin keberlanjutan program ini dikemudian hari.

Kata kunci: Angkutan Kota; Pemberdayaan; Sopir; Transportasi; Wira-Wiri Suroboyo

Abstract

*Public minivan or angkot is one of the public transportation that was once the choice of the peoples in the early 2000s. However, in recent years, angkot has become increasingly unpopular. This has caused a decrease in the number of angkot fleets in operation, active routes and daily income of angkot drivers. In 2023, the Surabaya City Transportation Department launched the Wira-Wiri Suroboyo feeder transportation which has almost the same function as angkot. At the beginning of its launch, the Transportation Department also carried out empowerment by recruiting former angkot drivers to become the crew of Wira-Wiri Suroboyo. The purpose of this research is to analyze and describe the empowerment of former public minivan drivers through the Wira-Wiri Suroboyo program by the Surabaya City Transportation Department. The research method used in this study is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observations and documentation. The results of this study indicate that based on the theory of Community Empowerment by Ginanjar Kartasasmita which consists of *Enabling*, *Empowering* and *Protecting*. However, several concerns need to be considered by the Transportation Department and the Surabaya City Government to ensuring the sustainability of this program in the future.*

Keyword: Drivers; Empowerment; Public Minivan; Transportation; Wira-Wiri Suroboyo

PENDAHULUAN

Angkutan Kota atau disebut pula sebagai angkot atau bemo atau lyn adalah salah satu jenis moda transportasi berbentuk *minivan* yang sempat menjadi andalan transportasi umum masyarakat Indonesia, tak terkecuali oleh masyarakat Kota Surabaya khususnya sebelum hadirnya moda transportasi modern seperti Suroboyo Bus, Trans Semanggi Suroboyo dan Wira-Wiri Suroboyo. Angkot di Kota Surabaya sempat mengalami masa jayanya pada periode awal 2000-an hingga pertengahan 2010-an. Namun, dengan seiring berkembangnya zaman dan masuknya layanan transportasi publik yang lebih aman, nyaman dan murah membuat angkot semakin sepi peminat dan ditinggalkan oleh sebagian masyarakat Kota Surabaya yang mengakibatkan banyak sopir angkot yang penghasilan hariannya menurun drastis.

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan angkot semakin ditinggalkan oleh masyarakat perkotaan, salah satunya berkaitan dengan rendahnya kualitas pelayanan angkot yang dianggap kurang memadai yang terlihat dari ketidakteraturan jadwal atau waktu tunggu. Kondisi kendaraan yang sering tidak terawat, seperti kursi rusak dan kebersihan armada yang buruk membuat penumpang tidak nyaman. Serta, minimnya aspek keamanan seperti kurangnya perlindungan terhadap tindakan kriminal atau risiko kecelakaan karena banyak sopir yang ugal-ugalan, juga menjadi faktor masyarakat kota semakin enggan menggunakan moda transportasi ini (Rahayu, 2021).

Munculnya moda transportasi berbasis daring atau *online* seperti ojek *online* dan taksi *online* pada periode 2010-an juga menjadi alasan terputusnya dominasi transportasi *offline* atau konvensional termasuk angkot, karena semakin banyak penumpang yang menggunakan jasa transportasi berbasis *online*. Penumpang lebih memilih moda transportasi *online* dibandingkan angkot secara umum memiliki berbagai alasan mendasar yang berkaitan dengan kenyamanan, kemudahan dan tarif yang dirasa jauh lebih baik dibandingkan angkot maupun transportasi publik konvensional lainnya. (Iman, 2020)

Tabel 1. Data Jumlah Angkutan Kota (Angkot) di Kota Surabaya 2015-2024

No.	Tahun	Jumlah Angkot
1.	2015	4702
2.	2016	4676
3.	2017	4654
4.	2018	4615
5.	2019	4565
6.	2020	4544
7.	2021	4526
8.	2022	4518
9.	2023	4206
10.	2024	4035

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Surabaya, 2025

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa pada akhir tahun 2024 sendiri, berdasarkan data oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya jumlah angkot yang terdaftar di Kota Surabaya adalah sebanyak 4035 dari total 4702 yang terdaftar pada 2015. Hal ini menandakan bahwa terdapat penurunan jumlah angkot sebesar 14,18% dalam 10 tahun terakhir dan tidak semua dari 4035 angkot tersebut yang masih aktif melayani trayek angkot karena sebagian unit telah dialihfungsikan oleh pemilik angkot untuk menjadi angkutan antar jemput, carter dan sewa. Penurunan jumlah angkot juga sejalan dengan berkurangnya trayek angkot aktif di Kota Surabaya.

Pada tahun 2011, berdasarkan Keputusan Walikota Surabaya Nomor 188.45/332/436.1.2/2011 tentang Trayek Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum di Kota Surabaya terdapat 58 jalur trayek operasional angkot di Kota Surabaya. Namun, pada tahun 2022 hanya tersisa 23 jalur trayek yang masih aktif, dengan 23 jalur trayek yang non-aktif dan 12 jalur trayek yang berstatus semi aktif (Ginanjar, 2022). Dengan semakin ditinggalkannya angkot baik oleh penumpang maupun para pengusaha angkot membuat situasi yang sangat tidak menguntungkan bagi para sopir angkot yang masih beroperasi dan benar-benar menggantungkan sumber penghasilan dan nasib keluarga pada pekerjaan ini (Fillah et al., 2024).

Selain karena mulai maraknya transportasi *online*, tergesurnya angkot di Kota Surabaya juga karena adanya pilihan moda transportasi publik atau Bus Kota yang lebih efisien dalam mobilisasi masyarakat dan dikelola langsung oleh Pemkot Surabaya yakni Suroboyo Bus yang diluncurkan pada tahun 2018 dan Trans Semanggi Suroboyo yang diluncurkan pada tahun 2021. Moda transportasi ini secara langsung dinaungi oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan merupakan awal dari modernisasi transportasi publik di Kota Surabaya (Kibthiah et al., 2023). Setelah meluncurkan kedua layanan Bus Kota tersebut, pada tahun 2023 Pemkot Surabaya juga meluncurkan layanan transportasi publik yang berfungsi sebagai transportasi *feeder* atau pengumpan bernama Wira Wiri Suroboyo. Layanan ini sendiri mulai dioperasikan pada tanggal 2 Maret 2023 dengan 52 unit *minivan* dan *medium van* dengan kapasitas maksimal 10 hingga 14 penumpang, model moda transportasi ini sendiri hampir serupa dengan angkot yang sebelumnya telah mengaspal di Kota Surabaya (Hamida & Kurniawan, 2023). Layanan ini secara fungsi hampir serupa dengan angkot, yakni melayani kebutuhan mobilisasi masyarakat kota di jalan-jalan non-protokol yang tidak dapat diakses oleh bus Kota. Hingga pada tahun 2024, layanan Wira-Wiri telah melayani 11 koridor rute yang tersebar di seluruh Kota Surabaya. Sebagian koridor merupakan rerouting jalur trayek angkot yang telah ada atau eksisting, sedangkan koridor lainnya merupakan reaktivasi jalur trayek angkot nonaktif ataupun rintisan koridor pada kawasan yang belum pernah terjangkau transportasi umum.

Layanan ini sedari awal diproyeksikan untuk menggantikan fungsi angkot di Kota Surabaya baik secara rute jalur, target pasar hingga sumber daya manusianya. Maka, baik Pemkot Surabaya maupun Dinas Perhubungan perlu melakukan pemberdayaan kepada para mantan sopir angkot yang pekerjaannya mulai tidak menghasilkan bagi mereka. Program Wira-Wiri Suroboyo selain daripada untuk melayani kebutuhan transportasi publik masyarakat, program ini sekaligus menjadi bentuk pemberdayaan dan penyerapan sopir-sopir angkot yang telah kehilangan pelanggan dan penghasilan yang beriringan dengan berkembangnya transportasi di Kota Surabaya. Setidaknya terdapat 320 orang yang sebelumnya bekerja sebagai sopir angkot angkot yang berhasil diserap untuk menjadi kru Wira-Wiri pada tahun 2023. Hal ini menunjukkan kehadiran transportasi *feeder* Wira-Wiri Suroboyo bukan hanya semata sebagai layanan transportasi publik yang layak bagi masyarakat Kota Surabaya. Namun, juga sebagai salah satu program untuk melakukan pemberdayaan atau perekrutan kepada para mantan sopir angkot yang layanannya semakin tergerus oleh perkembangan teknologi dan di lain sisi Pemkot Surabaya tidak mempunyai solusi untuk peremajaan angkot secara sistematis (Fillah et al., 2024).

Ginanjar Kartasasmita dalam (Mulyawan, 2016) menjelaskan bahwa dalam melakukan pemberdayaan masyarakat dibutuhkan sebuah strategi yang juga digunakan sebagai sebuah pendekatan. Adapun strategi sebagai pendekatan pemberdayaan menurut Ginanjar Kartasasmita meliputi *Enabling*, *Empowering* dan *Protecting*. Dalam memberdayakan mantan sopir angkot melalui program Transportasi *feeder* Wira-Wiri Suroboyo sendiri diperlukan beberapa tahapan yang sesuai dengan strategi pendekatan pemberdayaan yang dikemukakan sebelumnya. Tahapan-tahapan pemberdayaan dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai pemberdaya dan mantan sopir angkot sebagai yang diberdayakan. Dalam pelaksanaan pemberdayaan melalui program Wira-Wiri ini tentu masih perlu banyak evaluasi. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan pemberdayaan mantan sopir angkutan kota melalui program Transportasi *Feeder* Wira-Wiri Suroboyo oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penggunaan metode penelitian ini didasarkan pada kepercayaan bahwa metode ini mampu untuk membantu peneliti dalam pelaksanaan pengamatan dan memberikan gambaran yang komprehensif dan empiris mengenai data dan fakta melalui narasi atau gambar. Lokasi penelitian dalam penelitian ini sendiri akan dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kota Surabaya, UPTD Pengelolaan Transportasi Umum dan Terminal Bratang. Pemilihan narasumber atau informan dalam penelitian ini akan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu *staff* Dinas Perhubungan Kota Surabaya di bidang angkutan dan UPTD Pengelolaan Transportasi Umum serta kru baik itu sopir maupun *helper feeder* Wira-Wiri Suroboyo yang merupakan mantan sopir angkot. Teknik pengumpulan data dalam penelitian dilakukan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Dan, analisis data yang dilakukan sesuai dengan konsep yang dikemukakan (Miles et al., 2014) dimana terdapat empat tahapan analisis data: pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam memberdayakan mantan sopir angkot melalui program Transportasi *feeder* Wira-Wiri Suroboyo sendiri perlu dilakukan beberapa tahapan pendekatan sebagai sebuah strategi pemberdayaan, agar proses pemberdayaan dapat berjalan dengan baik dan berkelanjutan. Ginanjar Kartasmita dalam (Mulyawan, 2016) menyebutkan bahwa terdapat tiga tahapan pendekatan yang dilakukan dalam proses pemberdayaan masyarakat yang terdiri dari *Enabling*, *Empowering* dan *Protecting*. Dalam pelaksanaan pemberdayaan mantan sopir angkot menjadi kru Wira-Wiri Suroboyo yang telah berjalan dalam 2 tahun terakhir, strategi pemberdayaan telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya berjalan sesuai dengan teori strategi pemberdayaan masyarakat yang dikemukakan oleh Ginanjar Kartasmita. *Enabling* berkaitan dengan bagaimana cara pengembangan potensi mantan sopir angkot melalui penciptaan iklim dan kondisi kerja yang mendukung. *Empowering* berkaitan dengan apa saja upaya yang dapat dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk memperkuat potensi mantan sopir angkot yang diberdayakan melalui program Wira-Wiri Suroboyo. Dan, *Protecting* yang berkaitan dengan bagaimana upaya perlindungan yang dilakukan untuk para mantan sopir angkot yang diberdayakan menjadi kru Wira-Wiri Suroboyo. Berikut adalah hasil analisis data yang berkaitan dengan pemberdayaan mantan sopir angkot melalui program transportasi *feeder* Wira-Wiri Suroboyo yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya berdasarkan teori pendekatan masyarakat Ginanjar Kartasmita yang didasarkan pada hasil wawancara dengan informan, observasi, dan dokumentasi:

a. Enabling

Aspek *enabling* dalam pemberdayaan mantan sopir angkot adalah aspek atau pendekatan yang berkaitan dengan upaya yang diberikan oleh Dinas Perhubungan dalam memastikan berkembangnya potensi atau daya para mantan sopir angkot yang bergabung menjadi kru Wira-Wiri Suroboyo melalui iklim atau lingkungan kerja. Dalam hal ini Dinas Perhubungan membentuk iklim atau lingkungan kerja yang lebih profesional dibandingkan pekerjaan mereka sebelumnya sebagai sopir angkot dan berupaya merubah kebiasaan buruk mereka saat bekerja sebagai sopir angkot. Dalam aspek ini juga dilakukan upaya pemberian motivasi atau dorongan. Dinas Perhubungan memberikan motivasi dan dorongan agar para kru dapat terus mengembangkan potensi atau etos kerja mereka saat bekerja menjadi kru Wira-Wiri Suroboyo. Pemberdayaan ini tidak hanya berarti memberikan pekerjaan baru, tetapi juga memastikan adanya perubahan paradigma dan perilaku kerja melalui pembentukan lingkungan yang mendukung pengembangan potensi individu.

Dalam pembentukan lingkungan atau iklim kerja, Dinas Perhubungan menekankan bahwa penting untuk membangun iklim kerja yang profesional dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Wira-Wiri Suroboyo. Hal ini dilakukan agar dapat merubah kebiasaan

buruk para kru yang masih terbawa iklim kerja sopir angkot. Perbedaan iklim kerja antara kru Wira-Wiri Suroboyo dan angkot jelas sangat berbeda, saat mereka menjadi kru mereka harus bekerja sesuai dengan SOP dan peraturan yang berlaku karena posisi mereka saat bertugas adalah sebagai pelayan publik yang memiliki tanggung jawab pelayanan terhadap publik sebagai penumpang dalam layanan Wira-Wiri Suroboyo. Sedangkan, saat mereka bekerja di angkot, tidak ada SOP yang berlaku sehingga mereka bisa bekerja sesuai dengan kemauan mereka sendiri dan tidak begitu mementingkan pelayanan yang mereka berikan. Dalam konteks ini, perubahan signifikan dari kultur kerja angkot yang bebas aturan menuju sistem kerja yang disiplin, berbasis SOP, dan berorientasi pada pelayanan publik mencerminkan adanya proses *enabling* yang bersifat struktural dan kultural.

Pada awal transisi para mantan sopir angkot merasa cukup kesulitan karena adanya perbedaan mencolok dalam pola kerja. Sebagai sopir angkot, mereka terbiasa dengan fleksibilitas waktu dan kebebasan mengatur jadwal sendiri tanpa ada aturan yang mengikat. Namun, dalam sistem kerja baru, mereka harus menyesuaikan diri dengan jadwal yang ketat, mulai dari waktu keberangkatan hingga kedatangan yang sudah ditentukan. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran dari pekerjaan yang informal ke sistem kerja yang lebih formal dan terstruktur. Meskipun awalnya menimbulkan tantangan, seiring waktu mereka mulai terbiasa bahkan merasa nyaman dengan lingkungan kerja yang lebih teratur. Ini menunjukkan adanya keberhasilan dalam proses penyesuaian dan internalisasi nilai-nilai kerja baru, yang juga mencerminkan efektivitas aspek *enabling* dalam pemberdayaan, di mana para mantan sopir didorong untuk berkembang dalam sistem kerja yang lebih profesional.

Dalam membangun iklim kerja yang profesional, Dinas Perhubungan sempat mengalami kesulitan karena Sumber Daya Manusia (SDM) dari sopir angkot ini jauh berbeda dibandingkan mereka yang telah profesional. Terlebih lagi di awal cukup banyak komplain yang dilakukan oleh masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh kru Wira-Wiri. Dinas Perhubungan dalam hal ini perlu membentuk mereka menjadi lebih disiplin dan patuh sesuai SOP, bahkan dalam hal sekecil apapun seperti ketepatan waktu dan sikap pengemudi. Walaupun sempat mengalami tantangan tersebut untuk saat ini iklim kerja profesional yang dibangun telah lebih tertib dan baik. Hal ini menunjukkan bahwa pemberdayaan ini bukan hanya soal menciptakan peluang, tetapi juga bagaimana mengelola resistensi dan gap budaya kerja.

Cara yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dalam membentuk sikap profesional mereka adalah dengan cara pemberlakuan teguran atau sanksi. Dinas Perhubungan sadar bahwa para kru Wira-Wiri yang berasal dari mantan sopir angkot ini memiliki perbedaan sistem dan lingkungan kerja yang kontras dengan pelayanan publik yang mengedepankan keramahan dan kenyamanan. Oleh karena itu, guna mempercepat adaptasi dan transisi para kru ini, sistem sanksi telah diberlakukan dari awal program ini berjalan. Hal ini untuk memaksa dan mendorong para kru dalam memberikan layanan terbaiknya kepada masyarakat dan merubah segala kebiasaan buruk mereka yang masih terbawa karena dulu menjadi sopir angkot baik itu kebiasaan mengendarai kendaraan melampaui batas kecepatan maksimal hingga ketidak disiplin pada waktu dan peraturan berkendara. Langkah ini perlu dilakukan agar mereka lebih patuh terhadap SOP yang berlaku dan dapat segera beradaptasi di lingkungan kerja yang lebih profesional. Sanksi yang diberlakukan oleh Dinas Perhubungan dalam konteks ini seperti pemberian Surat Peringatan (SP), denda, pemotongan gaji hingga pemutusan hubungan kerja atau pemecatan menjadi mekanisme kontrol yang dipakai untuk memastikan perubahan sikap berjalan sesuai harapan. Walaupun hal-hal tersebut tidak sering dilakukan dan hanya diberlakukan ketika kru dianggap benar-benar sangat tidak profesional dalam pekerjaannya. Sanksi ini dapat menjadi peringatan kepada kru-kru lain untuk tetap menjaga profesionalisme dalam bekerja. Meskipun sistem sanksi pada awalnya menimbulkan tekanan, sebagian besar sopir mulai memahami bahwa aturan dan pembinaan tersebut bertujuan untuk membentuk etos kerja dan sikap profesional.

Penggunaan sanksi harus dipahami sebagai alat *enabling* yang bersifat korektif, bukan represif. Jika tidak diimbangi dengan pemberian motivasi yang memadai, justru dapat

menimbulkan tekanan psikologis atau rasa tidak aman kepada mereka yang diberdayakan. Oleh karena itu, Dinas Perhubungan dalam aspek ini juga perlu melakukan pemberian motivasi atau dorongan kepada para mantan sopir angkot yang saat ini diberdayakan menjadi kru Wira-Wiri Suroboyo. Bentuk motivasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan sendiri memastikan bahwa penghasilan atau gaji yang mereka dapatkan lebih baik dan stabil karena tidak dipengaruhi ramai atau tidaknya penumpang, yang apabila dibandingkan saat mereka bekerja menjadi sopir angkot yang secara penghasilan hariannya tidak menentu karena ditentukan ramainya penumpang yang mereka dapatkan dalam sehari, terlebih lagi *demand* angkot sedang menurun drastis dalam beberapa tahun terakhir membuat penghasilan mereka terus menurun.

b. Empowering

Aspek empowering ini berkaitan dengan upaya apa saja yang dilakukan Dinas Perhubungan dalam memperkuat atau potensi yang dimiliki oleh para mantan sopir angkot dan pemberian masukan (*input*) serta pembukaan akses berbagai peluang (*opportunities*) yang akan membuat mereka menjadi makin berdaya. Dalam hal ini Dinas Perhubungan melakukan giat pembekalan dan pelatihan, pemberian fasilitas operasional yang memadai dan penyelenggaraan proses evaluasi atau *monitoring*.

Dalam memperkuat potensi, Dinas Perhubungan melaksanakan program pelatihan melalui pembekalan kepada kru Wira-Wiri yang sebelumnya merupakan mantan sopir angkot. Pembekalan untuk sopir dilakukan dengan materi yang tidak jauh dari penerapan SOP mengemudi ketika di lapangan dan pemahaman mengenai peraturan-peraturan yang berlaku di jalan raya. Sedangkan pembekalan untuk *helper* materi yang dibekalkan adalah tentang bagaimana cara pembayaran non-tunai menggunakan mesin yang disediakan, cara menyapa masyarakat dan bertutur kata yang baik selama bertugas. Pembekalan ini sifatnya bagi kru yang bertugas sangat positif, karena pembekalan ini mereka menjadi tahu tentang hal-hal penting yang perlu diketahui saat bertugas yang mana saat menjadi sopir angkot mereka tidak mengetahui hal-hal tersebut. Seperti *timetable*, *headway*, dan beberapa markah jalan mereka baru tahu setelah dilaksanakan pembekalan.

Pembekalan yang saat ini dilakukan oleh Dinas Perhubungan saat ini sifatnya dilakukan tidak secara rutin. Selain itu, tidak ada pelatihan yang dijalankan oleh pihak ketiga atau eksternal karena keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan. Oleh sebab itu, Dinas Perhubungan sangat terbuka apabila ada pihak swasta yang ingin bekerja sama dengan Dinas Perhubungan dalam pemberian pelatihan kepada kru Wira-Wiri melalui pola kerja sama dalam bentuk *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilakukan oleh pihak swasta atau eksternal. Pelatihan oleh pihak swasta dalam bentuk CSR sendiri telah beberapa kali dilakukan sejak tahun 2023. Hal ini dilakukan sebagai strategi dalam pemberian pelatihan gratis tanpa mengorbankan anggaran Dinas Perhubungan.

Selain memberikan pelatihan atau pembekalan, Dinas Perhubungan juga memberikan fasilitas operasional di armada yang layak dan modern bagi para kru yang bertugas, fasilitas operasional yang diberikan juga lebih baik dibandingkan saat para kru masih bekerja sebagai sopir angkot. Fasilitas operasional armada yang layak ini juga digunakan untuk memberikan rasa kenyamanan terhadap pelayanan Wira-Wiri Suroboyo kepada penumpang dan memudahkan kerja kru Wira-Wiri yang bertugas. Fasilitas yang diberikan di armada ada CCTV, GPS, Papan LED, alat pendeteksi kecepatan, layar LED dan alat pembayaran *digital*. Selain itu, Dinas Perhubungan juga memastikan bahwa armada yang digunakan dalam kondisi baik karena sering dilakukan *maintenance* armada. Hal ini merupakan salah satu bentuk aspek *empowerment*, karena mendukung efisiensi kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Gambar 1. Monitoring Kru Wira-Wiri oleh Staff Dinas Perhubungan



Sumber: Dinas Perhubungan Kota Surabaya, 2025

Kegiatan pemberian masukan (*input*) juga masuk kedalam aspek ini, dalam hal ini Dinas Perhubungan melakukan kegiatan *monitoring* dan evaluasi yang dilakukan untuk menjaga standar pelayanan Wira-Wiri Suroboyo. *Monitoring* dilakukan secara sistem melalui staff *Surabaya Integrated Urban Transport System* (SIUTS) di Joyoboyo dan *monitoring* langsung melalui pengawas koridor yang berada di terminal atau titik pemberhentian terakhir Wira-Wiri Suroboyo. Proses Evaluasi juga dilakukan berdasarkan komplain penumpang, artinya kru yang bertugas baru akan dievaluasi apabila ada komplain dari penumpang, penumpang sendiri bisa meluncurkan komplainnya terhadap pelayanan kru Wira-Wiri Surabaya melalui sosial media atau dengan menghubungi nomor *call center* yang tertulis di armada Wira-Wiri. Para kru Wira-Wiri juga menyebutkan bahwa sudah banyak kru yang mendapatkan evaluasi ataupun teguran dari Dinas Perhubungan karena adanya komplain dari masyarakat atau penumpang saat mereka sedang bertugas. Dari pihak kru sendiri juga sadar bahwa kegiatan *monitoring* ataupun evaluasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan ini demi kebaikan pelayanan Wira-Wiri dan mereka sendiri juga siap apabila ditegur melakukan kesalahan serta akan memperbaiki kualitas pelayanan mereka apabila sudah kena evaluasi dari Dinas Perhubungan

c. Protecting

Aspek *protecting* dalam pemberdayaan ini berupaya untuk melindungi kepentingan kru Wira-Wiri yang merupakan mantan sopir angkot melalui pemberian berbagai perlindungan, dalam konteks ini Dinas Perhubungan memberikan sistem perlindungan melalui gaji yang layak dan pemberian asuransi yang dapat menjamin kesehatan dan keselamatan kru. Dalam aspek ini juga pemberdayaan harus dilakukan untuk menghindari ketidakseimbangan dan eksploitasi melalui pemberian jam kerja yang manusiawi.

Dinas Perhubungan memastikan bahwa para kru Wira-Wiri digaji setiap bulannya dan diberikan asuransi BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan dan Jasa Raharja yang menjamin keselamatan dan kesehatan saat sedang bertugas. Gaji yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya sendiri kepada kru Wira-Wiri adalah sebesar Rp.4.100.000 per bulan naik dari tahun sebelumnya yang hanya Rp.3.700.000 per bulan. Namun, gaji yang diberikan oleh Dinas Perhubungan ini oleh sebagian sopir masih dianggap kurang memuaskan bagi sebagian para kru Wira-Wiri karena gaji yang diterima mereka masih dibawah UMR Kota Surabaya yang saat ini sebesar Rp.4.961.753. Walaupun begitu para kru merasa lebih bersyukur dengan gaji yang mereka dapatkan dari kerja sebagai kru Wira-Wiri Suroboyo ini karena bagaimanapun gaji yang mereka dapatkan lebih besar dan lebih menentu dibandingkan penghasilan mereka saat menjadi sopir angkot.

Pemberian asuransi dalam bentuk BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan dan Jasa Raharja juga diberikan sebagai bentuk perlindungan kepada kru Wira-Wiri Suroboyo yang bertugas. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran institusional bahwa pekerjaan sebagai kru transportasi publik memiliki potensi risiko tinggi, dan perlindungan formal menjadi bagian penting dalam menjamin keamanan serta kepastian kerja. Namun, pemberian asuransi tersebut baru diambil secara reaktif, setelah adanya peristiwa kecelakaan yang menimpa salah satu kru Wira-Wiri, peristiwa tersebut menyebabkan kru tersebut meninggal dunia. Atas kejadian tersebut Dinas Perhubungan memilih untuk memberikan asuransi kepada seluruh kru yang bertugas guna meminimalisir kejadian yang tidak diinginkan terulang kembali. Meskipun bersifat reaktif, langkah yang diambil Dinas Perhubungan patut diapresiasi karena menunjukkan adanya tanggung jawab moral dan kelembagaan untuk memperbaiki sistem perlindungan kerja.

Aspek perlindungan lain yang diberikan oleh Dinas Perhubungan adalah dengan pemberian sistem kerja yang manusiawi. Dalam hal ini sesuai dengan aspek *protecting* yang juga memastikan bahwa pemberdayaan tidak dilakukan dengan eksploitasi pekerja atau mereka yang diberdayakan. Pembagian kerja dibagi menjadi 2 *shift*, pukul 05.30 - 13.30 WIB untuk *shift* pertama dan *shift* kedua pada pukul 13.30 - 21:30 WIB. Jam kerja ini berlaku untuk memastikan bahwa setiap kru yang bertugas sehat saat bekerja di lapangan dan tidak ada yang mengalami *overwork*. Lalu, untuk jadwal hariannya, untuk *helper* mendapatkan jadwal 4 hari kerja dan 1 hari libur sedangkan untuk sopir mendapatkan jadwal 6 hari kerja dan 2 hari libur. Jadi, dalam sebulan untuk *helper* dan sopir kurang lebih mendapatkan waktu 24 hari kerja. Selain itu, Dinas Perhubungan juga selalu menyiapkan kru cadangan di rute dengan *headway* keberangkatan singkat guna memastikan kru mendapatkan waktu istirahat yang cukup. Kru Wira-Wiri sendiri dapat beristirahat di titik pemberhentian terakhir seperti Terminal dan diberikan waktu istirahat sesuai dengan *headway* atau jarak waktu antar armada yang biasanya berlangsung selama 15 menit.

Selain memberikan perlindungan melalui gaji, asuransi dan sistem kerja yang manusiawi. Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga perlu memastikan bahwa pemberdayaan ini bersifat berkelanjutan, sehingga baik mantan sopir angkot yang telah menjadi kru Wira-Wiri dan sopir angkot yang belum menjadi kru Wira-Wiri dapat merasakan efek pemberdayaan dalam jangka panjang. Dalam hal ini, Dinas Perhubungan tidak dapat memastikan bahwa mereka akan dapat terus untuk memberdayakan para mantan sopir angkot menjadi kru Wira-Wiri Suroboyo. Hal ini dikarenakan tidak adanya kepastian kebijakan atau hukum yang dibuat oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui Perda atau Perwali yang mendukung upaya pemberdayaan ini. Tanpa adanya kebijakan yang jelas, efektivitas jangka panjang program ini tentu tidak berjalan dengan maksimal karena akan sangat bergantung pada komitmen kepala daerah yang menjabat. Ketika terjadi pergantian kepemimpinan atau perubahan arah kebijakan, program ini berisiko dihentikan atau dialihkan prosesnya, seperti lebih memilih untuk bekerja sama dengan sektor swasta untuk rekrutmen kru Wira-Wiri dan pemutusan kontrak kerja kru Wira-Wiri yang berasal dari sopir angkot. Selain itu, ketidakpastian ini juga dapat menurunkan motivasi sopir angkot yang belum terserap, karena mereka tidak melihat jaminan keberlanjutan dan kejelasan masa depan dari program ini.

Dinas Perhubungan Kota Surabaya sendiri berkomitmen untuk memastikan bahwa kegiatan pemberdayaan ini tetap akan berlanjut dan akan dilakukan rekrutmen sopir angkot lagi saat ada penambahan armada dan rute baru. Hal ini tentu perlu dilakukan agar para sopir angkot yang belum terserap dapat bergabung dan yang sudah terserap akan terus dipakai jasanya sebagai kru Wira-Wiri. Para kru juga mengaku akan siap untuk terus bekerja sebagai kru Wira-Wiri Suroboyo selagi Dinas Perhubungan masih membutuhkan jasa mereka. Mereka juga menyatakan bahwa mereka mendukung penuh Dinas Perhubungan untuk kembali merekrut para mantan sopir angkot menjadi kru Wira-Wiri apabila kedepannya ada rekrutmen kembali, terlebih menurut pengakuan mereka terdapat beberapa rekan mereka yang saat ini masih menjadi sopir angkot yang ingin bergabung menjadi kru Wira-Wiri Suroboyo namun terkendala saat proses rekrutmen. Adapun terkait dengan ketidakpastian kebijakan saat ini, para kru Wira-Wiri mengaku

tidak ambil pusing dan mempercayakan program ini sepenuhnya kepada Dinas Perhubungan Kota Surabaya, mereka juga sadar bahwa program ini tidak dapat selamanya dapat menampung mantan sopir angkot.

SIMPULAN DAN SARAN

Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah menjalankan pemberdayaan kepada mantan sopir angkot melalui program transportasi feeder Wira-Wiri Suroboyo dengan baik, hal ini dapat dilihat melalui pendekatan atau aspek yang mereka lakukan dalam melakukan pemberdayaan sopir angkot yang ditinjau berdasarkan tiga aspek yang dikemukakan oleh Ginanjar Kartasmita yang terdiri dari *Enabling*, *Empowering*, dan *Protecting*. Dari aspek *enabling* Dinas Perhubungan mampu untuk menciptakan, membangun dan merubah iklim kerja para kru menjadi lebih profesional dibandingkan saat mereka masih menjadi sopir angkot. Selain itu, dalam pemberian motivasi mereka juga mampu memastikan bahwa para kru akan mendapatkan penghasilan dan sistem kerja yang lebih baik daripada saat menjadi sopir angkot. Pada pendekatan *empowering*, Dinas Perhubungan mampu memfasilitasi para mantan sopir angkot dengan fasilitas operasional yang layak serta memberikan pembekalan yang bertujuan untuk memudahkan adaptasi para mantan sopir angkot. Selain itu, pada aspek ini juga dilakukan kegiatan evaluasi yang bertujuan agar para kru dapat terus meningkatkan mutu pelayanan kepada penumpang baik itu evaluasi berdasarkan sistem, langsung, maupun komplain masyarakat melalui sosial media dan *call center* yang tercantum di armada. Pada aspek *protecting*, Dinas Perhubungan memastikan bahwa para kru akan mendapatkan penghasilan bulanan yang lebih pasti dibandingkan saat masih menjadi sopir angkot, memberikan jaminan asuransi melalui BPJS, dan memastikan bahwa sistem kerja yang diberikan tetap manusiawi dengan maksimal kerja 10 jam, untuk memastikan tidak adanya eksploitasi atau *overwork* yang dialami oleh kru Wira-Wira Suroboyo serta memastikan komitmen keberlanjutan program pemberdayaan ini. Meskipun kegiatan pemberdayaan telah dilakukan dengan baik, ada beberapa hal yang perlu diperbaiki guna memastikan keberlanjutan program ini, seperti menciptakan landasan kebijakan rekrutmen kru Wira-Wiri yang jelas di masa yang akan datang, memastikan gaji kru yang bertugas telah sesuai dengan upah minimum regional (UMR) Kota Surabaya, dan Dinas Perhubungan juga perlu melakukan giat evaluasi rutin yang bisa diadakan bulanan atau tahunan kepada semua kru yang bertugas bukan hanya evaluasi berdasarkan komplain saja, hal ini penting untuk menjamin pelayanan optimal yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fillah, D. C., Sabela, A. T., & Fitrie, R. A. (2024). Rasionalitas Pengambilan Keputusan Feeder Dan Surabaya Bus Terhadap Nasib Sopir Angkutan Umum Konvensional. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 2(2), 335–346.
- Ginanjar, D. (2022). *Dishub Kaji Reaktivasi Trayek Mati, Agar Bisa Jangkau Fasilitas Publik*. Jawa Pos. <https://www.jawapos.com/surabaya-ray/01410206/dishub-kaji-reaktivasi-trayek-mati-agar-bisa-jangkau-fasilitas-publik>
- Hamida, A., & Kurniawan, B. (2023). Implementasi Program Wira Wiri Suroboyo Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*, 2663–2674. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n4.p2663-2674>
- Iman, A. M. (2020). *Strategi Survival Sopir Bemo Dalam Memenuhi Kebutuhan Dasar Di Tengah Perubahan Moda Transportasi Publik Di Kota Surabaya (Perspektif Adaptasi)*. UNIVERSITAS AIRLANGGA.
- Kibthiah, M., Chamida, R. N., & Khotimah, K. (2023). Suroboyo Bus Sebagai Sistem Transportasi Berkelanjutan Di Kota Surabaya. *Jurnal Transportasi*, 23(1), 11–18.
- Miles, B. M., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis* (3rd ed.). Sage Publications.



- Mulyawan, R. (2016). Masyarakat, Wilayah, Dan Pembangunan. In *Unpad Press* (Cetakan I). UNPAD Press.
- Rahayu, L. (2021). Mode Shifting Probability Of Working People To Angkot: Is There Any Hope For Angkot To Survive In Bandung City?. *Journal of Regional and City Planning*, 32(3), 196–215. <https://doi.org/10.5614/jpwk.2021.32.3.1>