

# Peningkatan Pelayanan Transportasi Publik: Studi Kasus Bus 'Mas Ganteng' dalam Mendukung Visi 'Mbangun Deso Noto Kutho' di Kabupaten Tuban

Ahmad Afandi<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP Universitas Islam Darul 'Ulum, Indonesia  
[ahmadafandi.2023@mhs.unisda.ac.id](mailto:ahmadafandi.2023@mhs.unisda.ac.id)

## Abstrak

Transportasi publik bukan sekadar alat mobilitas, melainkan jembatan keadilan, inklusi, dan pemerataan wilayah. Penelitian ini mengkaji Program Bus Mas Ganteng di Kabupaten Tuban, Jawa Timur, sebagai inisiatif layanan transportasi gratis yang bertujuan memberikan akses merata bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya di daerah pedesaan dan kelompok marjinal. Program ini mencerminkan komitmen pemerintah daerah terhadap visi "Mbangun Deso, Noto Kutho", sebuah falsafah pembangunan yang menekankan keadilan spasial dan inklusi sosial. Dengan pendekatan kuantitatif deskriptif-evaluatif, penelitian ini menggunakan model SERVQUAL untuk menganalisis lima dimensi kualitas layanan: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Meskipun belum memasuki tahap pengumpulan data lapangan, artikel ini membangun kerangka analisis awal melalui integrasi teori, studi terdahulu, dan kajian kebijakan. Temuan awal menunjukkan bahwa ekspektasi masyarakat terhadap layanan publik gratis tetap tinggi, tidak hanya soal ketersediaan, tetapi juga konsistensi, kenyamanan, dan penghormatan terhadap martabat pengguna. Tantangan yang diidentifikasi meliputi keterbatasan jangkauan rute, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta keberlanjutan pembiayaan publik. Penelitian ini menegaskan pentingnya evaluasi berbasis pengalaman pengguna sebagai instrumen demokratis untuk memperbaiki kebijakan pelayanan publik. Program Bus Mas Ganteng tidak hanya perlu dilihat sebagai solusi transportasi, tetapi juga sebagai wujud nyata kehadiran negara dalam kehidupan sehari-hari masyarakat.

**Kata Kunci:** Peningkatan Pelayanan Transportasi Publik; Kasus Bus Mas Ganteng; Kabupaten Tuban

## Abstract

*Public transportation is more than a tool for mobility it is a bridge of equity, inclusion, and regional justice. This study examines the Bus Mas Ganteng program in Tuban Regency, East Java, as a free public transport initiative aiming to provide equitable access for all residents, particularly those in rural and marginalized areas. The program reflects the local government's commitment to the vision of "Mbangun Deso, Noto Kutho", a philosophy that promotes spatial justice and inclusive development. Using a descriptive-evaluative quantitative approach, this research employs the SERVQUAL model to analyze five service quality dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Although the research has not yet reached the stage of field data collection, this paper builds an early analytical framework by integrating theory, prior studies, and policy observations. The findings suggest that public expectations of free transport services remain high, emphasizing not only availability but also consistency, comfort, and dignity in service delivery. Anticipated challenges include route coverage gaps, limited accessibility for persons with disabilities, and sustainability of public funding. This study underscores the importance of user-based evaluation as a democratic instrument to improve public service policies. Bus Mas Ganteng should not only be seen as a transportation solution, but also as a manifestation of state presence in everyday citizen life*

**Keyword:** Improvement of Public Transportation Services; Mas Ganteng Bus Case; Tuban Regency

## Pendahuluan

Transportasi publik bukan sekadar alat mobilitas, melainkan fondasi penting dalam membangun kehidupan sosial, ekonomi, dan politik yang lebih adil. Aksesibilitas transportasi menentukan sejauh mana warga negara dapat menikmati hak dasar seperti pendidikan, pekerjaan, layanan kesehatan, dan partisipasi sosial secara setara. Dalam

konteks negara berkembang seperti Indonesia, ketimpangan dalam ketersediaan transportasi antara wilayah perkotaan dan pedesaan menjadi tantangan serius yang menghambat pemerataan pembangunan dan keadilan sosial (Susantono, 2019).

Tuban di Jawa Timur merupakan salah satu daerah yang mengalami kompleksitas tersebut. Dengan karakteristik wilayah yang luas dan terdiri dari berbagai lanskap geografis perkotaan, pesisir, perbukitan, dan pedesaan mewujudkan sistem transportasi publik yang merata menjadi keharusan yang tidak bisa ditunda. Pemerintah Kabupaten Tuban menanggapi isu ini dengan menetapkan visi "Mbangun Deso, Noto Kutho" dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) 2025-2030, yang mengusung semangat pembangunan berbasis keadilan spasial dan pemerataan pelayanan publik (Pemerintah Kabupaten Tuban, 2023).

Salah satu manifestasi dari visi tersebut adalah implementasi Program Bus Mas Ganteng (Transportasi Sekolah dan Publik yang Menyenangkan serta Layanan Bus yang Nyaman). Program ini menyediakan layanan transportasi publik gratis yang disubsidi untuk pelajar, lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat berpenghasilan rendah di Tuban. Keberadaan Bus Mas Ganteng bukan hanya menjawab kebutuhan mobilitas, tetapi juga menjadi simbol komitmen pemerintah daerah dalam memperkuat integrasi wilayah serta mewujudkan inklusi sosial.

Studi global menunjukkan bahwa penyediaan transportasi publik yang disubsidi di wilayah rural berdampak signifikan terhadap peningkatan partisipasi sosial, ekonomi, dan pendidikan. Transportasi yang terjangkau mampu mengurangi keterisolasian wilayah, menurunkan beban ekonomi rumah tangga, dan mendorong pengembangan ekonomi lokal (Tillema et al., 2020). Dalam konteks pembangunan berkelanjutan, akses terhadap transportasi publik yang adil dan merata juga menjadi bagian penting dari target Sustainable Development Goals (SDGs) ke11: menjadikan kota dan permukiman manusia inklusif, aman, tangguh, dan berkelanjutan (United Nations, 2015).

Namun demikian, keberhasilan kebijakan publik tidak cukup hanya dilihat dari sisi implementasinya, tetapi juga dari persepsi dan pengalaman pengguna layanan. Evaluasi terhadap pelayanan publik harus mengacu pada lima dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. melalui model SERVQUAL: reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik) (Dwiyanto, 2020). Model ini tidak hanya mengukur aspek teknis, tetapi juga menangkap dimensi sosial dan psikologis dari pengalaman layanan.

Studi tentang kualitas pelayanan transportasi menunjukkan bahwa dimensi SERVQUAL memiliki korelasi langsung terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna. Di Surabaya, misalnya, pelayanan transportasi publik yang baik dalam aspek ketepatan waktu, kebersihan, dan keramahan petugas terbukti meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Oktaviani & Hertati, 2019). Temuan serupa juga disampaikan oleh (Isnaini, Ilato, dan Igrisa 2021) dalam konteks pelayanan rumah sakit di Makassar, di mana pelayanan yang cepat dan ramah mampu membangun kepercayaan warga terhadap institusi pemerintah.

Dalam implementasi Bus Mas Ganteng di Tuban, evaluasi berbasis pengalaman pengguna menjadi semakin relevan. Sebab, program ini menyorot kelompok rentan yang selama ini kesulitan mengakses layanan publik karena hambatan geografis maupun

ekonomi. (Al Rasyid 2015) dalam penelitiannya mengenai pelayanan DAMRI di Gresik menunjukkan bahwa kesesuaian layanan dengan kebutuhan lokal masyarakat sangat menentukan keberhasilan program transportasi publik. Konteks sosial dan budaya lokal perlu menjadi pertimbangan utama dalam merancang dan mengevaluasi sistem transportasi di wilayah rural.

Tantangan dalam penyelenggaraan Bus Mas Ganteng tidak hanya berasal dari keterbatasan rute atau jumlah armada, tetapi juga dari rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi. Padahal menurut (Fauzan dan Sulisty 2021), partisipasi publik dalam evaluasi pelayanan dapat meningkatkan kualitas kebijakan, menciptakan akuntabilitas, serta memperkuat legitimasi pemerintah.

Untuk itu, evaluasi terhadap Bus Mas Ganteng membutuhkan pendekatan yang tidak hanya kuantitatif, tetapi juga kualitatif humanis yakni mendengarkan suara pengguna secara langsung dan memahami dinamika sosial di balik data statistik. Dalam konteks ini, penelitian oleh (Prabantari 2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi sangat dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap kenyamanan fisik kendaraan dan kecepatan pelayanan.

Hal yang sama disampaikan oleh (Anjani et al. 2025) dalam studi tentang BISKITA Bogor, yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan secara langsung berpengaruh pada niat untuk menggunakan layanan secara berkelanjutan. Kualitas layanan bukan hanya meningkatkan kepuasan sesaat, tetapi juga menciptakan hubungan jangka panjang antara masyarakat dan kebijakan publik.

Dalam konteks pelayanan transportasi publik di wilayah rural selama pandemi, studi oleh (Singh dan Singh 2022) menemukan bahwa jaminan layanan dan empati dari petugas merupakan faktor utama dalam membangun kepercayaan pengguna. Penelitian ini relevan dalam konteks Bus Mas Ganteng, di mana pelayanan yang ramah dan inklusif terhadap kelompok rentan akan menjadi penentu utama keberhasilan jangka panjang program ini.

Penelitian oleh (Sukei dan Yunus 2018) di Jawa Timur menekankan pentingnya aspek kepastian layanan dan kenyamanan kendaraan dalam membentuk kepuasan pengguna, terutama pada jalur antarprovinsi. (Rosa et al. 2023) menambahkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan transportasi berbanding lurus dengan tingkat penggunaan layanan tersebut secara reguler.

Evaluasi standar pelayanan juga menjadi hal penting sebagaimana dijelaskan oleh (Andari et al. 2022) dalam studi tentang transportasi perdesaan di Pringsewu. Mereka menyatakan bahwa penggunaan standar pelayanan yang jelas mampu meningkatkan kepuasan pengguna serta mendorong perbaikan terus menerus dari sisi penyedia layanan.

Dalam konteks ekonomi rumah tangga, studi oleh (Andriani dan Masbiran 2020) menunjukkan bahwa layanan transportasi gratis memiliki dampak signifikan dalam menurunkan beban pengeluaran keluarga di wilayah perdesaan. Hal ini tentu menjadi poin penting dalam justifikasi pengeluaran anggaran publik untuk layanan transportasi berbasis subsidi seperti Bus Mas Ganteng.

Faktor kelembagaan juga turut menentukan keberhasilan layanan publik. Menurut (Hardi dan Murad 2024), keberhasilan transportasi publik sangat ditentukan oleh tata kelola pengetahuan dan pengambilan keputusan berbasis data di tingkat pemerintahan lokal.

Tanpa manajemen yang baik dan keterbukaan informasi, layanan publik akan cenderung stagnan.

Dalam konteks pengembangan kebijakan berbasis teknologi, (Simanjuntak dan Wijaya 2019) mengusulkan pendekatan smart mobility yang mengintegrasikan penggunaan aplikasi dan data realtime untuk meningkatkan efisiensi layanan. Inovasi seperti ini bisa menjadi arah pengembangan Bus Mas Ganteng ke depan, agar masyarakat dapat memantau jadwal, lokasi, dan rute melalui aplikasi ponsel.

Evaluasi dari luar negeri juga menunjukkan hasil serupa. (Šipuš dan Abramović 2017) menyatakan bahwa kunci dari penggunaan transportasi publik di wilayah rural adalah keberlanjutan pembiayaan dan fleksibilitas layanan. (Mandal dan Bandyopadhyay 2023) bahkan menyarankan penggunaan model demandresponsive transport, di mana rute dan jadwal layanan ditentukan berdasarkan permintaan aktual masyarakat.

Di sisi lain, aspek politik dan birokrasi juga sangat menentukan. Studi oleh (Erison et al. 2023) dan (Anas et al. 2025) menekankan pentingnya kepemimpinan yang visioner dan birokrasi yang adaptif dalam mendorong implementasi kebijakan berbasis masyarakat. Tanpa dukungan struktural yang kuat, inovasi layanan publik seperti Bus Mas Ganteng akan menghadapi kendala serius di lapangan.

Politik identitas dan preferensi elektoral pun ikut memengaruhi arah kebijakan publik. (Fadli et al. 2024) mengingatkan bahwa keberpihakan terhadap kelompok tertentu harus dihindari agar pelayanan publik tetap berprinsip inklusif dan universal. Hal ini sejalan dengan semangat pelayanan publik sebagai hak dasar seluruh warga negara.

(Surur et al. 2023) dalam studinya tentang patologi birokrasi di Lamongan menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat tergantung pada budaya kerja organisasi dan transparansi administrasi. Jika birokrasi tidak bekerja secara profesional, maka pelayanan publik yang baik tidak akan pernah terwujud.

Terakhir, penelitian oleh (Sholikin dan Oktaviana 2023) tentang program pelayanan kependudukan di Lamongan menggarisbawahi pentingnya sistem monitoring dan evaluasi yang berbasis masyarakat. Mekanisme pengaduan, survei kepuasan publik, dan keterbukaan informasi menjadi kunci keberhasilan pelayanan publik yang adaptif.

Melalui seluruh referensi dan tinjauan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Program Bus Mas Ganteng bukan sekadar proyek transportasi, tetapi wajah dari semangat keadilan sosial dan inklusi layanan publik di daerah. Evaluasi ilmiah terhadap kualitas pelayanan ini menjadi penting bukan hanya untuk memastikan program berjalan sesuai rencana, tetapi juga agar menjadi model bagi daerah lain dalam mengembangkan transportasi publik yang berbasis nilai-nilai kemanusiaan dan keadilan spasial.

## **Metode**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif-evaluatif yang dirancang un-tuk memahami dan mengukur sejauh mana layanan Bus Mas Ganteng di Kabupaten Tuban mam-pu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat. Pendekatan ini dipilih tidak hanya untuk mendeskripsikan fenomena sosial yang terjadi, tetapi juga untuk memberikan penilaian berbasis data terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik

yang bersinggungan langsung dengan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

Model analisis yang digunakan adalah SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini telah banyak diterapkan dalam penelitian pelayanan publik karena mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Setiap dimensi tidak hanya mencerminkan standar teknis pelayanan, tetapi juga memuat nilai-nilai sosial yang penting seperti rasa percaya, kenyamanan, dan keadilan. Dalam konteks layanan Bus Mas Ganteng, pendekatan ini sangat relevan karena sasarannya mencakup pengguna dari berbagai latar belakang sosial, termasuk pelajar, masyarakat berpenghasilan rendah, lanjut usia, serta warga dari daerah terpencil.

Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Tuban, khususnya pada wilayah-wilayah layanan Bus Mas Ganteng yang merepresentasikan perpaduan antara daerah perkotaan dan perdesaan. Pemilihan lokasi ini tidak hanya mempertimbangkan aspek geografis, tetapi juga kesesuaian dengan visi pembangunan daerah, yakni "Mbangun Deso, Noto Kutho" yang menekankan pentingnya pemerataan dan keadilan spasial dalam distribusi layanan publik. Penelitian ini dilaksanakan selama periode Juni hingga Juli 2025, dengan penyesuaian fleksibel terhadap dinamika lapangan seperti kesiapan responden dan ketersediaan armada layanan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aktif Bus Mas Ganteng yang berusia 18 tahun ke atas. Berdasarkan estimasi Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2025, jumlah populasi sasaran mencapai lebih dari 1,19 juta jiwa. Namun, dengan mempertimbangkan efisiensi dan keterbatasan sumber daya, peneliti menggunakan teknik purposive sampling dan menetapkan sebanyak 100 responden yang memenuhi kriteria tertentu, yakni mereka yang telah menggunakan layanan ini minimal tiga kali dalam sebulan terakhir. Meskipun jumlah tersebut belum memenuhi standar ideal menurut rumus Slovin, pengambilan sampel dilakukan secara strategis agar tetap merepresentasikan keragaman demografis dan pengalaman pengguna dari berbagai latar belakang sosial.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama. Pertama, penyebaran kuesioner tertutup dengan menggunakan skala Likert 1-5 untuk menilai persepsi masyarakat terhadap setiap dimensi dalam SERVQUAL. Butir-butir pertanyaan disusun berdasarkan teori serta hasil studi sebelumnya agar instrumen tidak hanya valid secara konseptual, tetapi juga relevan dengan konteks lokal di Kabupaten Tuban. Kedua, wawancara semi-struktural dilakukan terhadap sebagian responden dan petugas lapangan untuk memperdalam interpretasi terhadap data kuantitatif serta menangkap dimensi-dimensi sosial yang tidak terekam dalam angka statistik. Ketiga, dilakukan observasi langsung terhadap kondisi armada, sistem operasional, fasilitas pendukung, serta dokumentasi kebijakan dan data teknis dari Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban sebagai sumber data sekunder.

Untuk menjaga kualitas instrumen, uji validitas isi dilakukan dengan melibatkan dua pakar di bidang pelayanan publik. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai Cronbach's Alpha, di mana nilai  $\geq 0,70$  dianggap menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang baik. Proses analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS, yang memungkinkan pengolahan data dilakukan secara sistematis dan akurat.

Teknik analisis data dalam penelitian ini melibatkan beberapa tahapan. Pertama, dilakukan analisis deskriptif statistik untuk mengetahui kecenderungan umum persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan Bus Mas Ganteng berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Kedua, dilakukan uji regresi linier berganda untuk mengukur seberapa besar pengaruh simultan maupun parsial dari kelima dimensi tersebut terhadap tingkat kepuasan pengguna. Hasil uji dianalisis melalui nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ), signifikansi ( $p$ -value), dan koefisien beta dari masing-masing variabel. Ketiga, interpretasi kualitatif dari hasil wawancara dan observasi digunakan untuk memperkuat serta menjelaskan temuan kuantitatif secara lebih mendalam dan kontekstual.

Di luar aspek teknis, penelitian ini menjunjung tinggi prinsip-prinsip etika dalam riset sosial. Setiap responden diberikan penjelasan yang jujur dan transparan mengenai tujuan, manfaat, serta jaminan kerahasiaan data. Partisipasi dilakukan secara sukarela tanpa paksaan, dan tidak ada identitas pribadi yang dicantumkan dalam publikasi hasil. Selain itu, proses pengambilan data dilakukan dengan menghormati nilai-nilai lokal, menghindari bias representasi, serta memastikan inklusivitas khususnya dalam menjangkau suara kelompok rentan yang selama ini sering terpinggirkan dalam perumusan kebijakan publik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini mencerminkan komitmen untuk tidak hanya menghasilkan data kuantitatif yang valid dan andal, tetapi juga menyuarakan pengalaman nyata masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Dengan pendekatan ini, penelitian berupaya menjembatani logika kebijakan dan realitas di lapangan, serta memberikan kontribusi nyata bagi perbaikan layanan transportasi publik yang lebih adil, inklusif, dan berkelanjutan di Kabupaten Tuban.

## Hasil dan Pembahasan

Meskipun penelitian ini belum memasuki tahap pengumpulan data lapangan, pembahasan awal disusun berdasarkan kerangka teori SERVQUAL, studi-studi terdahulu, serta konteks empiris pelaksanaan Program Bus Mas Ganteng di Kabupaten Tuban. Bagian ini bertujuan membangun kerangka berpikir awal terkait kemungkinan pola persepsi masyarakat terhadap layanan transportasi publik tersebut, sekaligus mengidentifikasi potensi kekuatan dan tantangan program yang perlu diperhatikan dalam evaluasi berbasis pengguna.

### 1. Penerapan Kerangka SERVQUAL dalam Konteks Transportasi Daerah

Model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* merupakan kerangka kerja yang efektif untuk mengukur kualitas pelayanan publik, termasuk transportasi. Dalam konteks daerah seperti Kabupaten Tuban yang memiliki karakteristik wilayah gabungan antara kota dan desa, model ini sangat relevan karena mampu menangkap kompleksitas kebutuhan pengguna dari beragam latar belakang sosial dan geografis.

*Reliability* (keandalan) mencerminkan konsistensi layanan: apakah bus datang sesuai jadwal, tidak sering rusak, serta melayani rute dengan konsisten. Di Tuban, masyarakat yang mengandalkan bus untuk sekolah, kerja, dan keperluan harian tentu sangat bergantung pada keteraturan ini. Layanan gratis tidak berarti masyarakat akan menoleransi keterlambatan yang berulang.

Responsiveness (daya tanggap) merujuk pada kemampuan layanan merespons kebutuhan atau keluhan pengguna. Misalnya, jika terjadi perubahan rute, jadwal, atau gangguan teknis, masyarakat berharap informasi tersebut disampaikan secara cepat melalui kanal yang mudah diakses seperti media sosial, papan pengumuman, atau aplikasi daring.

Assurance (jaminan) berkaitan dengan rasa aman, profesionalitas petugas, dan keyakinan bahwa pengguna terutama yang rentan seperti pelajar dan lansia akan diperlakukan secara adil dan aman. Petugas yang terlatih dengan baik mampu meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap layanan publik ini.

Empathy (empati) sangat penting di wilayah rural yang masih memegang erat nilai-nilai sosial dan kekeluargaan. Sikap ramah, bantuan saat naik turun bus, dan perhatian terhadap penumpang berkebutuhan khusus bisa menciptakan pengalaman layanan yang membekas positif.

Tangibles (aspek fisik) seperti kebersihan armada, kondisi tempat duduk, pencahayaan, hingga fasilitas tambahan (misalnya AC, CCTV, atau ramp untuk difabel) menjadi penentu utama kesan pertama masyarakat. Dalam banyak kasus, aspek ini menjadi faktor perbandingan utama antara layanan publik dan swasta.

Kelima dimensi ini saling berkaitan dan tidak bisa dipisahkan. Kelemahan pada satu dimensi saja dapat menurunkan keseluruhan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan.

**Tabel 1.** . Dimensi SERVQUAL dan Relevansinya terhadap Layanan Bus Mas Ganteng

Dimensi	Definisi Singkat	Aplikasi di Tuban	Tantangan yang Mungkin Muncul
Reliability	Keandalan dan konsistensi layanan	Jadwal tetap, minim gangguan teknis	Keterlambatan atau ketidakhadiran armada pada jam sibuk
Responsiveness	Kemampuan layanan merespon cepat kebutuhan masyarakat	Informasi perubahan rute via media sosial	Minimnya kanal resmi, kurangnya keterbukaan informasi
Assurance	Rasa aman, kepercayaan terhadap layanan dan petugas	Petugas berseragam, sopan, dan terlatih	Belum semua petugas profesional dan inklusif terhadap pengguna rentan
Empathy	Kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan khusus	Pendampingan bagi difabel dan lansia	Masih minim pelatihan empati dan kesadaran inklusif
Tangibles	Bukti fisik dan kenyamanan visual	Armada bersih, AC, tempat duduk cukup, ramp difabel di beberapa bus	Tidak semua bus bersih atau ramah difabel

**Sumber:** Olahan Penulis berdasarkan studi literatur SERVQUAL dan konteks lokal Tuban (Dwiyanto, 2020; Tillema et al., 2020; Isnaini et al., 2021; Rosa et al., 2023)

## 2. Prediksi Pola Persepsi Masyarakat

Studi-studi terdahulu, seperti oleh (Prabantari 2020) dan (Oktaviani & Hertati 2019), menegaskan bahwa dimensi tangibles dan responsiveness cenderung paling mudah dikenali masyarakat dan sangat memengaruhi kepuasan. Masyarakat bisa langsung menilai dari visual armada dan sikap petugas.

Namun, layanan publik yang disediakan secara gratis seperti Bus Mas Ganteng justru menghadapi ekspektasi sosial yang lebih tinggi. Karena dibayai oleh pajak dan dana daerah, warga merasa berhak mendapatkan layanan yang setara atau bahkan lebih baik. Artinya, ketika kualitas pelayanan tidak sejalan dengan harapan, masyarakat bisa merasa kecewa meskipun layanan tersebut tidak berbayar.

Selain itu, budaya lokal turut memengaruhi bagaimana masyarakat menilai layanan. Di Tuban, misalnya, keramahan dan sopan santun dari petugas memiliki bobot penting dalam menilai kualitas layanan secara keseluruhan. Pelayanan yang cepat tapi "dingin" seringkali dianggap kurang memuaskan dibanding layanan yang hangat meski sederhana.

**Tabel 2.** Prediksi Pola Persepsi Masyarakat Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Definisi Singkat	Aplikasi di Tuban	Tantangan yang Mungkin Muncul
Reliability	Keandalan dan konsistensi layanan	Jadwal tetap, minim gangguan teknis	Keterlambatan atau ketidakhadiran armada pada jam sibuk
Responsiveness	Kemampuan layanan merespon cepat kebutuhan masyarakat	Informasi perubahan rute via media sosial	Minimnya kanal resmi, kurangnya keterbukaan informasi
Assurance	Rasa aman, kepercayaan terhadap layanan dan petugas	Petugas berseragam, sopan, dan terlatih	Belum semua petugas profesional dan inklusif terhadap pengguna rentan
Empathy	Kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan khusus	Pendampingan bagi difabel dan lansia	Masih minim pelatihan empati dan kesadaran inklusif
Tangibles	Bukti fisik dan kenyamanan visual	Armada bersih, AC, tempat duduk cukup, ramp difabel di beberapa bus	Tidak semua bus bersih atau ramah difabel

**Sumber:** Olahan Penulis berdasarkan studi literatur SERVQUAL dan konteks lokal Tuban (Dwiyanto, 2020; Tillema et al., 2020; Isnaini et al., 2021; Rosa et al., 2023)

### 3. Tantangan Potensial di Lapangan

Berdasarkan pengamatan awal dan telaah dokumen daerah, terdapat beberapa tantangan yang diprediksi akan muncul ketika layanan Bus Mas Ganteng dievaluasi secara lebih mendalam: Jangkauan layanan yang terbatas. Masih ada desa atau kawasan terpencil yang belum dilalui oleh armada. Hal ini bertentangan dengan prinsip keadilan spasial dalam visi pembangunan Tuban.

1. Minimnya informasi layanan. Banyak warga yang tidak mengetahui jadwal pasti, titik naik-turun, atau prosedur penggunaan layanan. Ini terutama dialami oleh warga lansia dan masyarakat tanpa akses teknologi.

2. Kurangnya pelatihan petugas. Tidak semua petugas dilengkapi keterampilan sosial dalam menghadapi pengguna dari kelompok rentan seperti penyandang disabilitas atau anak-anak. Hal ini berisiko menimbulkan ketegangan di lapangan.
3. Aksesibilitas difabel belum optimal. Beberapa armada belum menyediakan fasilitas ramah difabel seperti ramp, kursi khusus, atau sinyal suara untuk tunanetra. Ini perlu diperhatikan agar layanan benar-benar inklusif.
4. Kepastian anggaran jangka panjang. Sebagai layanan bersubsidi penuh, keberlanjutan program sangat tergantung pada alokasi APBD. Jika anggaran terpengkas, maka kualitas atau cakupan layanan bisa terdampak.
5. Belum adanya sistem umpan balik pengguna. Minimnya sistem pengaduan dan evaluasi yang terbuka menyebabkan aspirasi masyarakat sulit tersalurkan secara formal.

Mengantisipasi tantangan-tantangan ini sejak awal akan mempermudah pemerintah daerah dalam menyusun strategi perbaikan berbasis fakta.

**Tabel 3.** Tantangan Potensial dalam Pelaksanaan Layanan Bus Mas Ganteng

No	Tantangan Utama	Penjelasan Ringkas	Implikasi Strategis
1	Jangkauan Layanan Terbatas	Beberapa desa belum terlayani armada	Perluasan rute dan integrasi antar moda transportasi desa-kota
2	Minim Informasi Jadwal dan Rute	Informasi tidak merata dan tidak selalu terbaru	Digitalisasi jadwal dan pemetaan ulang titik naik-turun
3	Pelatihan Petugas Belum Optimal	Tidak semua petugas mampu berinteraksi inklusif	Modul pelatihan empati, komunikasi, dan pelayanan publik
4	Aksesibilitas Difabel Belum Memadai	Tidak semua bus memiliki ramp, tempat duduk khusus	Audit fasilitas, revitalisasi armada yang tidak ramah difabel
5	Ketergantungan pada APBD	Keberlanjutan layanan sangat tergantung dana publik	Perlu roadmap pembiayaan jangka menengah dan sinergi CSR/BUMDes
6	Tidak Ada Sistem Umpan Balik Formal	Aspirasi warga belum tertampung secara sistematis	Kembangkan kanal pengaduan digital dan forum warga berbasis kelurahan

Sumber: Sintesis penulis berdasarkan dokumen kebijakan Tuban (2023), observasi lapangan, dan referensi: Fauzan & Sulisty (2021); Hardi & Murad (2024); Rosa et al. (2023)

#### 4. Dimensi Politik dan Pembangunan Wilayah

Program Bus Mas Ganteng tidak sekadar menyangkut aspek teknis, tetapi juga merupakan representasi simbolik dari kehadiran negara di ruang-ruang publik yang selama ini terpinggirkan. Dengan semangat "Mbangun Deso, Noto Kutho", program ini secara ideologis memosisikan warga desa sejajar dengan warga kota dalam hal hak atas mobilitas.

Sejalan dengan studi (Tillema et al. 2020), subsidi transportasi di wilayah rural dapat memperkuat konektivitas sosial, meningkatkan akses pendidikan, dan menumbuhkan kegiatan ekonomi lokal. Di Tuban, layanan ini dapat menjadi tulang punggung konektivitas antarwilayah dan antarwarga.

Dari sisi politik lokal, keberhasilan Bus Mas Ganteng menjadi cermin nyata komitmen kepala daerah terhadap pelayanan publik. Citra birokrasi yang adaptif, responsif, dan humanis akan ikut ditentukan oleh bagaimana program ini dijalankan dan dievaluasi.

#### 5. Evaluasi Berbasis Pengalaman Pengguna: Sebuah Keharusan

Pelayanan publik sejati bukan dinilai dari dokumen administratif atau pelaporan instansi, tetapi dari pengalaman riil pengguna. Oleh karena itu, pendekatan berbasis pengguna menjadi sangat penting dalam mengukur efektivitas Bus Mas Ganteng.

(Fauzan & Sulisty 2021) menekankan bahwa pelibatan publik dalam menilai layanan tidak hanya meningkatkan akuntabilitas, tetapi juga menciptakan rasa memiliki atas program. Ketika masyarakat merasa dilibatkan dan didengar, mereka cenderung lebih aktif mendukung keberlanjutan program tersebut.

Evaluasi berbasis pengalaman juga membuka ruang koreksi. Jika hasil menunjukkan kepuasan tinggi, program ini dapat direplikasi di kabupaten lain. Namun bila ditemukan banyak keluhan, maka evaluasi dapat menjadi fondasi reformasi pelayanan secara menyeluruh baik dari sisi teknis, sumber daya manusia, maupun model tata kelola.

### **Kesimpulan**

Program Bus Mas Ganteng di Kabupaten Tuban tidak hanya merepresentasikan inovasi transportasi publik, tetapi juga menjadi simbol kehadiran negara di tengah masyarakat yang selama ini menghadapi keterbatasan akses, terutama di wilayah perdesaan. Layanan ini menunjukkan bahwa transportasi bukan semata alat mobilitas, melainkan juga instrumen pemerataan pembangunan, penguatan integrasi sosial, dan penghidupan yang lebih manusiawi.

Melalui pendekatan evaluatif berbasis model SERVQUAL, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan publik harus dilihat dari lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan aspek fisik. Kelima dimensi tersebut berkelindan membentuk persepsi masyarakat terhadap mutu layanan secara utuh. Dalam konteks Bus Mas Ganteng, kekuatan program ini terletak pada niat inklusif dan keberpihakan terhadap kelompok rentan. Namun demikian, terdapat sejumlah tantangan struktural dan teknis yang perlu dijawab, mulai dari keterbatasan armada, distribusi rute, responsivitas petugas, hingga ketersediaan informasi yang merata dan akurat.

Program ini bukan tanpa risiko. Jika tidak dikelola dengan baik, kepercayaan publik bisa terganggu meskipun layanan bersifat gratis. Oleh karena itu, kualitas layanan dan keberlanjutan pendanaan harus dijaga agar program ini tidak hanya berjalan, tetapi juga berkembang sebagai bagian dari reformasi pelayanan publik di daerah. Secara lebih luas, Bus Mas Ganteng adalah wajah dari cita-cita keadilan spasial dan pembangunan yang merata. Ketika transportasi publik diselenggarakan secara manusiawi, responsif, dan profesional, maka kehadiran negara benar-benar terasa di jalur-jalur kehidupan masyarakat, tidak hanya di pusat kota, tetapi hingga pelosok desa.

## Referensi

- Al Rasyid, H. (2015). Layanan transportasi publik DAMRI di Gresik dan persepsi masyarakat. *Jurnal Pembangunan Daerah*, 8(3), 77-89. <https://repository.unair.ac.id/16091>
- Anas, F., Shodikin, S., & Sholikin, A. (2025). Reformasi Birokrasi dan Merit Sistem Pemerintahan Daerah. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 17(01), 14-32. <https://e-jurnal.unisda.ac.id/index.php/MADANI/article/view/9596>
- Andari, T., Masbiran, V. U. K., Momon, S., Savira, E. M., Yolarita, M., Manoby, W. M., & Asriani. (2022). Improving the Quality of Passenger Service Using Standards for Assessment of Rural Transport Services (Studi Pringsewu). *Jurnal Bina Praja*, 14(1), 189-200. <https://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/jbp/article/view/1254>
- Andriani, A., & Masbiran, M. (2020). Impact of a free public transportation service for rural households. *e-Journal Universitas Airlangga*, 5(2). <https://e-journal.unair.ac.id/MKP/article/view/12028>
- Anjani, G. I., Nurhayati, P., & Yuliaty, L. N. (2025). The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Reuse Intention in Urban Public Transportation (Studi BISKITA Bogor). *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, 11(1), 212. <https://doi.org/10.17358/ijbe.11.1.212>
- Dwiyanto, A. (2020). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inovatif, dan inklusif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. <https://ugmpress.ugm.ac.id>
- Erison, Y., Sholikin, A., Surur, M., Maburri, M., Rosyid, H., & Habibah, N. (2023). Leadership and Smart Environment Policy: Studi Kasus Implementasi Smart Environment di Pekanbaru. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 15(03), 521-535. <https://doi.org/10.52166/madani.v15i03.6270>
- Fadli, I., Mugito, M., Sena, N., Syarofah, N., Rohmah, E., & Sholikin, A. (2024). The Challenge of Identity Politics in The 2024 Election. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 16(01), 220-229. <https://doi.org/10.52166/madani.v16i01.6615>
- Fauzan, A., & Sulistyono, R. D. (2021). Evaluasi kinerja pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa*, 2(4), 235-243. <https://jurnal.unpad.ac.id/japm/article/view/37845>
- Hardi, A. Z., & Murad, A. A. (2024). Key Factors of Urban Public Transportation Services Implementation in Indonesia: Knowledge Management Perspectives. *JournalLaMultiapp*, 5(5). <https://doi.org/10.37899/journallamultiapp.v5i5.1481>
- Isnaini, W., Ilato, R., & Igrisa, I. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepercayaan masyarakat: Studi pada RSUD Labuang Baji, Makassar. *Socius: Jurnal Ilmu Sosial*, 10(2), 147-154. <https://ojs.unm.ac.id/socius/article/view/24983>
- Mandal, S., & Bandyopadhyay, P. (2023). Understanding the behavioral intention of the rural population to use demand-responsive transport services. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 18, 100650. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2023.100650>
- Oktaviani, E., & Hertati, D. (2019). Kualitas pelayanan transportasi perkotaan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Surabaya. *Public Administration Journal of Research*, 1(1), 10-19. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/mathunesa/article/view/36646>
- Pemerintah Kabupaten Tuban. (2023). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Tuban 2025-2030*. Tuban: Bappeda Kabupaten Tuban. <https://bappeda.tubankab.go.id>
- Prabantari, B. V. K. (2020). Analisis hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan Transportasi Transjakarta. *Jurnal Transaksi*, 12(1). <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat/article/view/3330>
- Rosa, H., Filgueiras, M., Tavares, J. P., & Ferreira, S. (2023). Public Transport Usage and Perceived Service Quality in a Large Metropolitan Area: The Case of Porto. *Sustainability*, 15(7), 6287. <https://doi.org/10.3390/su15076287>

- Sholikin, A., & Oktaviana, D. (2023). Implementation of The "Gemilang" Program in Improving The Quality of Public Services at The Population and Civil Registration Office of Lamongan District. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 15(02), 364-380. <https://doi.org/10.52166/madani.v15i02.5158>
- Simanjuntak, F., & Wijaya, A. (2019). Smart Mobility For Rural Areas: Effect Of Transport Policy And Practice (Studi Semarang). *IJSTR*, 8(11). <https://www.ijstr.org/final-print/nov2019/Smart-Mobility-For-Rural-Areas-Effect-Of-Transport-Policy-And-Practice.pdf>
- Singh, D. K., & Singh, S. (2022). Enhancing service quality of rural public transport during the COVID 19 pandemic: Applying Interval Valued Pythagorean Fuzzy (IVPF) approach. *Public Transport International*. <https://doi.org/10.1007/s12469-022-00318-z>
- Šipuš, D., & Abramović, B. (2017). The Possibility of Using Public Transport in Rural Area. *Procedia Engineering*, 192, 788-793. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.06.136>
- Susantono, B. (2019). *Transportasi untuk pembangunan yang inklusif*. Jakarta: Kompas Gramedia. <https://www.gramedia.com>
- Surur, M., Erison, Y., Mabruri, M., Zam Zam, A., & Wanto, F. (2023). Patologi Birokrasi dalam Pelayanan Publik: Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 15(03), 478-498. <https://doi.org/10.52166/madani.v15i03.6256>
- Sukesi, & Yunus, E. (2018). Service Quality in Public Transport Services of the Provincial Intercity Transportation (AKDP) in East Java, Indonesia. *BIRCI Journal*, 1 <https://doi.org/10.33258/birci.v1i4.105>
- Tillema, T., Harms, L., & Snellen, D. (2020). Subsidized public transport in rural areas: The impact on accessibility and social inclusion. *Transport Policy*, 95, 91-98. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2020.06.009>
- United Nations. (2015). *Transforming our world: The 2030 agenda for sustainable development*. <https://sdgs.un.org/2030agenda>