

# The Service of Trans Jatim Bus Transportation by means of Public Value Approach

## [Pelayanan Transportasi Bus Trans Jatim dengan Pendekatan Public Value]

Eva Ilifayah Ikhtiarini<sup>1)</sup>, Isnaini Rodiyah<sup>\*2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [Isnainirodiyah@umsida.ac.id](mailto:Isnainirodiyah@umsida.ac.id)

**Abstract.** Congestion is a problem in every area of a big city, one of the causes is the unavailability of public transportation services, which is the responsibility of the government to fulfill people's needs. Trans Java East was launched by the East Java Provincial Government Transportation Service and the operation was carried out by Perum DAMRI. The purpose of this study is to analyze and describe the public value of the East Java Trans Bus transportation service. This type of qualitative research uses descriptive research methods. Data collection techniques through observation, interviews, and literature study. Data analysis using Miles Huberman's interactive model. Data analysis techniques namely data compaction, data presentation, and drawing conclusions. The Trans East Java bus service has met the public value criteria, but still needs to make improvements. It does not fully answer the problem of congestion but is an attractive mobility alternative.

**Keywords** - Public Value; Trans Jatim Bus; Service of Transportation.

**Abstrak.** Kemacetan merupakan masalah setiap wilayah kota besar yang salah satu penyebabnya adalah tidak tersedianya layanan transportasi publik. Layanan transportasi publik merupakan tanggungjawab pemerintah sebagai penyedia layanan yang memenuhi kebutuhan publik. Layanan transportasi publik dihadirkan kembali dengan nama Trans Jatim diluncurkan oleh Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan pengoperasiannya dilakukan oleh Perum DAMRI dan menjadi alternatif mobilitas masyarakat. Tujuan dari penelitian ini ialah menganalisis dan mendeskripsikan nilai publik dari pelayanan transportasi Bus Trans Jatim. Jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode studi deskriptif. Teknik pengambilan data melalui observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Analisis data menggunakan model interaktif Miles Huberman. Teknik analisis data yakni kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pelayanan Bus Trans Jatim memenuhi kriteria public value, akan tetapi masih perlu melakukan pembenahan seperti penerangan halte, prosedur darurat, pelatihan prosedur darurat, serta pembatasan kapasitas penumpang. Trans Jatim tidak sepenuhnya menjawab masalah kemacetan akan tetapi menjadi alternatif mobilitas yang diminati.

**Kata Kunci** – Public Value; Bus Trans Jatim; Pelayanan Transportasi.

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan publik menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa [1]. Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara layanan publik berkewajiban untuk melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Reformasi birokrasi menjadi sebuah harapan baru masyarakat untuk terwujudnya birokrasi pelayanan publik yang bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) serta dapat memberikan pelayanan yang tepat, cepat, efektif, efisien, konsisten, dan akuntabel. Berdasarkan Kepmenpan Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian mengalami pembaharuan menjadi Kepmenpan Nomor 17 Tahun 2017 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada sifat kegiatan, ciri-ciri, serta sebuah produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu: pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pemerintah sebagai *policy maker* memiliki kewajiban untuk memenuhi ketiga jenis pelayanan ini melalui pengadaan sarana dan prasarana publik atau yang dapat disebut juga sebagai fasilitas publik. Fasilitas Publik seharusnya memiliki karakteristik pelayanan masyarakat yang baik serta berkaitan dengan kebutuhan pemerintahan, keamanan, perekonomian, atau kebutuhan lainnya. Fasilitas-fasilitas ini memberikan peluang bagi pemerintahan baik pusat maupun daerah sehingga dapat mengembangkan sayapnya dengan selebar-lebarnya untuk mencapai kesejahteraan masyarakat seperti yang dicita-

citakan[2]. Salah satu jenis dari fasilitas publik ialah moda transportasi. Moda transportasi menjadi sebuah tanggungjawab dari pemerintah terutama jika berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana angkutan umum[3]. Konsep moda transportasi publik idealnya merupakan sarana transportasi dengan model *share* yang bertujuan memberikan kemudahan mobilitas, menekan angka penggunaan kendaraan pribadi agar dapat mengurangi kemacetan. Fenomena sosial di Indonesia yang terjadi saat ini mengedepankan wajah transportasi publik yang kurang memberikan kenyamanan, keamanan, dan keterjangkauan dan masih mengesankan biaya sosial dan ekonomi tinggi. Hal ini berakibat pada sulitnya masyarakat untuk melakukan mobilitasnya bergerak dari satu tempat ke tempat yang lain[4]. Permasalahan yang berkaitan dengan transportasi publik tidak hanya diselesaikan secara teknis saja, melainkan menumbuhkan budaya dan kebiasaan masyarakat, baik dalam menggunakan transportasi publik maupun menciptakan kedisiplinan, kenyamanan, keamanan dan keteraturan dalam penggunaan transportasi publik[5]. Dalam penelitian yang dilakukan [5], kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dengan mengutamakan faktor kenyamanan dan keamanan sehingga meningkatkan minat pengguna.

Tuntutan reformasi dalam sistem maupun pengadaan transportasi publik dilatarbelakangi oleh masalah utama lalu lintas yakni kemacetan. Kemacetan menjadi masalah umum yang dialami oleh hampir seluruh kota besar dan kota penyangga seperti Surabaya-Sidoarjo. Seiring dengan kemajuan industri otomotif, pabrik maupun meningkatnya jumlah penduduk di Kabupaten Sidoarjo, menambah pula jumlah kendaraan yang ada ataupun dimiliki oleh masyarakat sehingga mengakibatkan volume kendaraan pada jalan raya meningkat. Peningkatan volume kendaraan yang terjadi terus menerus akan menyebabkan kemacetan[6]. Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu kota satelit dengan kontribusi terbesar di wilayah Gerbangkertosusila dan juga sebagai penyangga utama Kota Surabaya[7]. Sidoarjo menjadi salah satu incaran bagi pendatang dari luar daerah untuk mencari nafkah maupun mencari tempat tinggal. Hal ini dikarenakan letak Sidoarjo yang berdekatan dengan Kota Surabaya, kota besar yang menempati posisi ke-2 di Indonesia. Biaya hidup yang murah dibandingkan dengan Kota Surabaya membuat nilai tambah bagi pendatang untuk datang ke Sidoarjo [8]. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Tahun 2022 jumlah kendaraan bermotor di Jawa Timur, terus mengalami peningkatan yang signifikan. Sepeda motor masih menempati posisi pertama dengan jumlah di tahun 2019 112,77 juta unit yang kemudian naik di tahun 2020 menjadi 115,02 juta unit dan di tahun 2021 berada pada angka 120,04 juta unit. Angka ini sangat jauh jika dibandingkan dengan jumlah bus di Jawa Timur. Pada tahun 2019 jumlah bus atau angkutan umum di Jawa Timur hanya 5,02 juta unit, di tahun 2020 mengalami kenaikan 5,08 juta unit, sedangkan di tahun 2021 sejumlah 5,30 juta unit.



Gambar 1. Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenisnya, Tahun 2019-2021 (Juta Unit) Berdasarkan Badan Pusat Statistik

Dalam [9] adanya pergeseran paradigma akibat dari ketidaksesuaian peran pemerintah dalam hal pelayanan terhadap publik memberikan sebuah tantangan yang baru yang terbentuk pada sebuah tantangan tentang penciptaan nilai publik pada pelayanan publik. Topik penelitian nilai publik, masih berpeluang cukup besar untuk dilakukan penelitian, terutama di Indonesia berdasarkan basis data Scopus belum ada peneliti yang melakukan penelitian dengan topik penelitian nilai publik[10]. Dalam penelitian [11] menyebutkan bahwa pengambil kebijakan dapat mengimplementasikan konsep nilai publik untuk mendukung Good Governance. Berdasarkan padangan [12] dalam konsep penciptaan nilai publik (*public value*) sebagai fokus utama koridor manajer organisasi sektor publik, nilai publik bisa dimaksud sebagai suatu pemikiran dan aksi strategis oleh *policy maker* (pembuat kebijakan) dan manajer, dalam mengalami penghematan serta kompleksitas ataupun suatu fasilitas terkenal untuk mengevaluasi daya guna dan efisiensi pelayanan publik [12]. Berdasarkan pendapat tersebut, organisasi publik disebut telah menciptakan *public value* jika hasil manfaat (*output*) yang diterima oleh masyarakat lebih besar apabila dibandingkan dengan anggaran atau biaya yang dikeluarkan untuk sebuah kebijakan atau program yang dilaksanakan. Nilai publik bertujuan menjadi tolak ukur yang sama dalam penilaian kinerja sektor publik dengan acuan pada tiga indikator kunci yakni tujuan,

tupoksi, dan penilaian agar setiap kebijakan ataupun program yang dijalankan dapat memberikan manfaat, tepat, dan tidak diskriminan.

Pelayanan transportasi publik seharusnya memiliki inovasi mengikuti perkembangan zaman. Hal ini dimaksudkan agar transportasi publik dapat menarik minat masyarakat. Berdasarkan penelitian [13], pelayanan dalam bidang transportasi publik yakni Trans Padang masih belum memenuhi aspek-aspek kualitas pelayanan. Fasilitas serta pelayanan masih belum mampu meningkatkan minat pengguna dan perlu dilakukan peningkatan[13]. Menurut penelitian [14] kualitas pelayanan melalui kinerja merupakan faktor penentu kepuasan masyarakat, artinya apabila semakin baik kualitas pelayanan dengan melalui kinerja untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pada angkutan umum yang tentunya masyarakat merasa puas serta menumbuhkan rasa percaya atas pelayanan melalui kinerja tersebut [15]. Kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah mengenai transportasi publik berupaya agar sistem transportasi terpadu diwujudkan melalui transportasi yang cepat, aman, nyaman, tertib, teratur, lancar, *sustainable development* (pengelolaan yang berkelanjutan), dampak lingkungan, aksesibilitas, dan kesetaraan. Kesetaraan melalui penyelenggaraan transportasi yang terjangkau, persaingan sehat, pembagian penggunaan ruang, pemanfaatan infrastruktur, transparan dalam pengambilan kebijakan[16]. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan transportasi tidak selalu memenuhi tiga indikator nilai publik berdasarkan teori trilogi strategi *service, outcome, dan trust*.

Permasalahan transportasi publik perkotaan terus meningkat bersamaan dengan meningkatnya kegiatan sosial dan ekonomi[17]. Peningkatan kegiatan sosial ekonomi terjadi karena pertambahan jumlah penduduk. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Jawa Timur, jumlah penduduk di tiga kota yakni Gresik, Surabaya, dan Sidoarjo mencapai angka 6.292.784 juta jiwa di tahun 2021, mengalami kenaikan di tahun 2022 sejumlah 6.323.288 juta jiwa, dan 6.352.934 juta jiwa di tahun 2023.

Tabel 1. Jumlah Penduduk di Gresik, Surabaya, dan Sidoarjo Berdasarkan Data BPS

Tahun	Gresik	Surabaya	Sidoarjo	Total
2021	1.320.570	2.880.284	2.091.930	6.292.784
2022	1.332.664	2.887.223	2.103.401	6.323.288
2023	1.344.648	2.893.698	2.114.588	6.352.934

Sumber : Hasil Olah Penulis, 2023.

Pertumbuhan jumlah penduduk mengakibatkan permintaan jumlah perjalanan mengalami peningkatan, tetapi hal ini tidak diimbangi dengan ketersediaan transportasi publik sehingga terjadi peningkatan jumlah kendaraan bermotor (terutama kendaraan pribadi) yang signifikan. Populasi kendaraan pribadi yang amat besar dan pola transportasi umum yang masih tradisional berdampak pada pemborosan waktu dan energi, kemacetan, dan polusi udara. Masalah transportasi sudah menjadi isu kebijaksanaan publik karena dampaknya secara material, waktu, dan kenyamanan sudah cukup besar, biasanya, pemecahan masalah transportasi dilakukan dengan penyediaan (*supply*) sarana dan prasarana transportasi sesuai dengan peningkatan kebutuhan transportasi[18]. Sistem transportasi, khususnya pada Negara-negara berkembang, menjadi hal yang penting dan krusial serta menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat dalam menjalankan kegiatan sehari-hari[19]. Keberadaan sistem transportasi adalah untuk memenuhi kebutuhan keterkaitan ekonomi dan sosial serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk meningkatkan mobilitas[20]. Pelayanan Bus Trans Jatim diharapkan menjadi salah satu solusi untuk mengatasi ini. Hal tersebut bukan hanya Sidoarjo saja, tapi juga Surabaya dan Gresik.

Problem Transportasi di Surabaya Raya tidak bisa dilakukan oleh pihak Pemkot Surabaya sendiri. Harus melibatkan daerah lain yang menjadi "Satelit" Surabaya, yakni Gresik dan juga Sidoarjo. Oleh karena, daerah-daerah tersebut memberi adanya kontribusi bagi kepadatan lalu lintas di Surabaya. Arena Lintas Wilayah, Leading Sector Penataan Transportasi adalah Pemprov Jawa Timur. Salah satu inovasi yang digagas Pemprov adalah bus Trans Jatim [21]. Pandemi Covid-19 yang terjadi mengakibatkan pemerintah mengambil kebijakan untuk menekan angka penyebarannya dengan memberlakukan pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Pembatasan mobilitas ini berimbas pada hampir seluruh sektor salah satunya sektor transportasi sehingga seluruh unit kendaraan operasional yang hanya satu-satunya layanan bus rapid transit (BRT) Trans Gerbangkertosusila yang dikenal dengan sebutan bus Trans Sidoarjo yang lintasan awal operasionalnya yakni Porong hingga Purabaya melalui jalan tol diberhentikan secara total bahkan, dialihfungsikan pada bus kota trayek reguler. Pelonggaran pembatasan sosial berskala besar atau yang disingkat PSBB di kawasan Surabaya Raya dimulai sejak akhir 2021, beredar kabar yang dipublikasikan oleh beberapa media massa bahwa setelah vakum hampir dua tahun Trans Sidoarjo akan diaktifkan kembali dengan beberapa perubahan serta peningkatan. Pelayanan Bus Trans Jatim menggunakan prinsip CETTAR yakni Cepat, Efektif, Tanggap, Transparan, Aman, dan Responsif sesuai dengan jargon pemerintah Provinsi Jawa Timur. Peningkatan fasilitas dalam bus, fasilitas pendukung seperti shelter, dan kinerja pegawai menjadi pembaharuan yang signifikan. Selain itu, inovasi digital dalam kemudahan pembayaran juga menjadi salah satu keunggulan pelayanan Trans Jatim. Keberadaan Trans Jatim diharapkan dapat memberikan nilai manfaat bagi masyarakat secara setara atau tidak diskriminan. Artinya,

pelayanan Trans Jatim memiliki aksestabilitas universal dan mendapat dukungan positif sehingga dapat menjadi menjawab permasalahan lalu lintas serta menjadi alternatif pilihan dalam mobilitas masyarakat.

Peresmian khusus bus Transjatim koridor 1 dilakukan pada tanggal 19 Agustus 2022 bertempat di terminal Porong Kabupaten Sidoarjo. Kebijakan ini berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas, Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan dan Permen HUT RI Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan [22]. Penelitian tentang moda transportasi publik telah dilakukan oleh [23]; [24]); [9]. Hasil penelitian terdahulu terdapat kesamaan yang menyimpulkan bahwa penerapan moda transportasi publik Bus Rapid Trans (BRT) belum mampu menjawab persoalan kemacetan serta menjadikan BRT sebagai alternatif pilihan dalam mobilitas namun tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat utamanya pada ketepatan waktu keberangkatan, efisiensi perjalanan, dan sarana yang ada, kesimpulan tersebut sekaligus sebagai acuan bagi penulis menetapkan riset permasalahan yang belum menjadi kajian sebelumnya atau menjadi rekomendasi penelitian selanjutnya. Adapun kelebihan kajian ini secara komperatif yakni mengenai nilai-nilai publik, kebermanfaatan dan kesetaraan dalam layanan moda transportasi Trans Jatim bagi birokrasi publik dan masyarakat. Tujuan penelitian ini yakni menganalisis dan mendeskripsikan nilai publik (*public value*) dalam pelayanan moda transportasi Trans Jatim.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang pendapat masyarakat terhadap pengalaman yang dirasakan dalam penggunaan moda transportasi bus Transjatim. Jenis penelitian deskriptif, yakni memusatkan perhatian pada masalah-masalah ketika penelitian dilakukan, sifatnya aktual, serta menggambarkan fakta-fakta mengenai fenomena yang diteliti [25]. Fokus kajian mengenai pelayanan moda transportasi bus Transjatim. Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur – Bidang Transportasi Transjatim. Pemilihan informan ditentukan oleh peneliti sepenuhnya, sehingga Patton (2002) menyebutnya dengan purposive sampling, yaitu memilih kasus yang informatif menggunakan dasar strategi dan tujuan yang telah ditetapkan oleh peneliti, jumlah informan menyesuaikan pada tujuan dan sumberdaya studi[26]. Informan penelitian ini terdiri dari Koordinator Layanan Bus Transjatim, Petugas Pramugara dan Pramugari, Pengemudi Transjatim, dan 6 orang pengguna Bus Transjatim. Penelitian ini mengutamakan cara pengambilan data melalui wawancara dan data sekunder sebagai analisis. Data sekunder yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan strategi organisasional trilogy strategi Mark Moore yakni *outcome*, *service*, dan *trust*. Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data, yaitu: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Model analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan model interaktif [27]. Adapun komponen dalam analisis data antara lain: kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan[28].

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Operasional Transportasi Bus Trans Jatim

Pelayanan transportasi publik yakni Bus Trans Jatim yang diluncurkan pada tahap awal dimulai dari koridor I. Trayek perjalanan I dimulai dari Porong Sidoarjo hingga Bunder Gresik dioperasikan sejak tanggal 19 Agustus 2022. Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah untuk mengupayakan pemenuhan kebutuhan masyarakat terkait jasa, barang, maupun administratif. Kebutuhan terkait jasa dalam bentuk layanan transportasi publik merupakan salah satu aspek dalam pelayanan publik yang saat ini gencar dilakukan di tengah tingginya kenaikan jumlah kendaraan bermotor yang mengakibatkan kemacetan dan angka kecelakaan lalu lintas. Hal ini yang menjadi latar belakang Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur melakukan pengadaan transportasi umum. Kemacetan merupakan masalah yang dihadapi oleh hampir setiap kota besar di Indonesia. Sesuai dengan hasil penelitian [23]yang menyebutkan bahwa pengadaan transportasi umum efektif untuk mengurangi kemacetan yang menjadi masalah di Indonesia. Hal ini dilakukan agar masyarakat memiliki alternatif dalam mempermudah mobilitas[23]. Manfaat dari peningkatan mobilitas dalam transportasi untuk kepentingan publik adalah untuk mengurangi dampak negatif terhadap aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan[29].

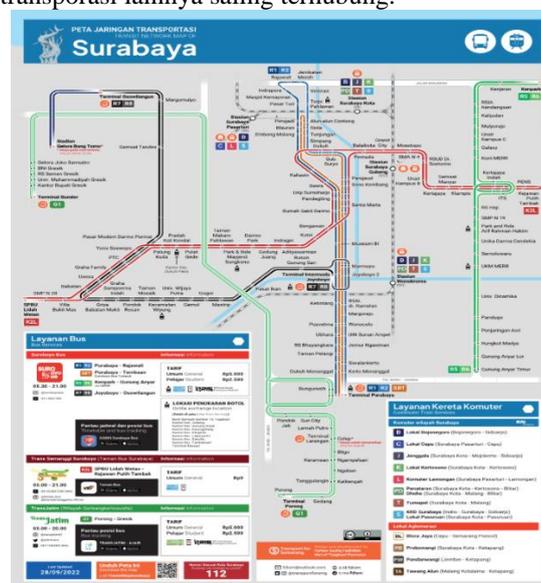
Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan telah mengamanatkan pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, agar bertanggung jawab menyelenggarakan angkutan umum dan didukung oleh masalah mobilitas maka, pemerintah Provinsi Jawa Timur meluncurkan program Bus Trans Jatim. Trans Jatim adalah sebuah inovasi sistem layanan transportasi publik yang diwujudkan dalam bus rapid transit (BRT) dengan jaringan antar kabupaten dan/atau kota di Jawa Timur dalam satu

lingkup wilayah pusat bisnis atau aglomerasi perkotaan seperti wilayah Gerbangkertosusila. Tidak seperti Surabaya Bus dan Trans Semanggi yang memiliki rute yakni kawasan wisata, Trans Jatim beroperasi pada wilayah aglomerasi sehingga sasaran pengguna semakin luas.

Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur meluncurkan layanan pada Trans Jatim mengadopsi skema pembelian layanan sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pemberian Subsidi Angkutan Penumpang Umum Perkotaan, yang kemudian diubah dengan PM Nomor 2 Tahun 2022. Pengoperasian Bus Trans Jatim dilakukan oleh operator tunggal yakni Perum DAMRI Cabang Surabaya. Dalam menjalankan operasional pelayanan Bus Trans Jatim menggunakan model *collaborative governance*. Menurut Ansell dan Gash mendefinisikan *collaborative governance* sebagai sebuah aransemen tata kelola pemerintahan yang mana satu atau lebih institusi publik secara langsung melibatkan aktor nonpemerintahan dalam sebuah proses pembuatan kebijakan kolektif yang bersifat formal, berorientasi konsesus, dan konsultatif dengan tujuan untuk membuat atau mengimplementasikan kebijakan publik, mengelola program atau aset publik[30]. Kolaborasi dilakukan antar stakeholder yakni Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur sebagai pembuat program dengan Perum DAMRI sebagai pengelola. Perum DAMRI memberdayakan pegawai yang telah ada dan melakukan perekrutan petugas operasional untuk layanan Bus Trans Jatim.

Pada tahap awal operasinal, sejumlah 22 unit bus berukuran sedang dengan kapasitas maksimal 46 pengguna (duduk dan berdiri), desain dek tinggi (*highdeck*), disiapkan untuk memberikan layanan perjalanan dengan rute sejauh 75 km mulai dari Porong Sidoarjo hingga Bunder Gresik. Sebelum Trans Jatim beroperasi sebelumnya yakni Trans Sidoarjo telah mengalami pemberhentian pengoperasian sejak bulan April 2020 akibat pandemi Covid 19. Sarana seperti halte yang mulanya digunakan sebagai halte Trans Sidoarjo kemudian digunakan sebagai halte Trans Jatim. Pemanfaatan fasilitas yang sudah tersedia memberikan kontribusi dalam pengimplementasian konsep Sistem Transportasi Nasional (SISTRANAS) measih menjadi tugas yang perlu dilakukan pengembangan secara berkala oleh pemerintah. Konsep transportasi publik seharusnya dapat terintegrasi dengan transportasi umum lainnya agar aspek kemudahan mobilitas dapat terwujud menjadi tantangan yang tidak mudah. Diperkuat dengan penelitian (Prayudyanto, 2021) yang menyebutkan bahwa pembangunan transportasi darat yang terintegrasi dengan moda transportasi lain sebagaimana yang dikonsepsikan dalam Sistem Transportasi Nasional (SISTRANAS), menjadi tantangan yang tidak mudah diwujudkan walaupun pemerintah sejak tahun 2014 telah melakukan revitalisasi armada angkutan umum asal perkotaan dengan subsidi hibah kendaraan bus dengan kerja sama pengelolaan dilakukan oleh Pemerintah Kota[31].

Dalam operasional bus Trans Jatim Koridor I telah direncanakan agar dapat terkoneksi dengan moda transportasi umum lainnya. Hal ini dilakukan agar kemudahan mobilitas yang menjadi tujuan dari transportasi umum dapat diwujudkan. Pemerintah Provinsi Jawa Timur dengan Dinas Perhubungan membuat peta konektivitas agar koridor I Trans Jatim dan moda transportasi lainnya saling terhubung.



Gambar 2. Peta konektivitas koridor I Trans Jatim dengan jaringan transportasi umum metropolitan Surabaya

Pembangunan transportasi darat yang efektif, efisien dan terintegrasi dengan moda transportasi lain, membutuhkan upaya keras dan dukungan banyak pihak, baik Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Swasta, maupun masyarakat luas agar dapat diwujudkan. Tidak dapat dipungkiri bahwa pandemi Covid-19 yang terjadi turut andil menuntut setiap stakeholder untuk beradaptasi dengan budaya baru yang lebih modern dan mengarah ke digitalisasi. Hal ini menjadi tantangan dalam segi inovasi pelayanan Trans Jatim agar dapat menarik minat pengguna mengikuti

perkembangan zaman. Diperkuat dengan hasil penelitian (R. Salam, 2021) yang menyimpulkan bahwa masa pandemi Covid-19 adalah momentum baik bagi terciptanya budaya baru menuju post-modernisme dan memperbaiki sistem kerja dalam proses produksi, pemberian layanan antara para stakeholder, masyarakat, dan pemangku kebijakan pada semua sektor yang ada[32].

Bus Trans Jatim tidak hanya memberikan alternatif pilihan transportasi umum, tetapi juga merupakan bentuk integrasi dalam sistem transportasi umum konvensional menjadi lebih tersistematis, tertib, termanajerial dalam pengelolaan serta memberikan transportasi yang dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Dalam perencanaannya Trans Jatim akan diberlakukan pada beberapa koridor, akan tetapi koridor Trans Jatim yang pertama kali beroperasi adalah JTM1 (Trans Jatim) menghubungkan perjalanan dari Sidoarjo–Surabaya hingga ke Gresik. Jadwal keberangkatan Trans Jatim telah terjadwal dan tersedia pada rentang waktu antara pukul 05.00 hingga pukul 21.00 WIB. Trans Jatim memiliki jeda waktu keberangkatan atau waktu tunggu (*headway*) untuk setiap unit bus. Durasi antar keberangkatan pada jam sibuk setiap 10 hingga 15 menit sedangkan pada jam non sibuk berdurasi antara 20 hingga 30 menit. Rute tempuh setiap unit bus yakni sepanjang 75 km dengan perkiraan waktu tempuh jika kondisi lalu lintas normal sekitar 120 menit. Lintasan koridor I sebenarnya merupakan perpanjangan rute dari Trans Sidoarjo. Titik perlintasan bus dimulai dari Terminal Porong menuju dan melintasi Jalan Raya Tanggulangin, kemudian ke arah Pasar Larangan melewati Terminal Larangan (hanya pada arah berangkat saja), kemudian melewati Jalan Pahlawan ke arah masuk Gerbang Tol Sidoarjo, dari pintu keluar Gerbang Tol Waru kemudian ke arah Terminal Purabaya lalu kembali masuk Gerbang Tol Waru, keluar Gerbang Tol Romokalisari ke arah Sentolng kemudian perjalanan berakhir di Terminal Bunder Gresik.

## B. Pendekatan Public Value Dalam Pelayanan Bus Trans Jatim

Nilai publik dan konsep terkait seperti barang publik, kepentingan publik, dan ranah publik telah secara aktif diperdebatkan dalam filsafat politik sejak zaman Yunani Kuno [33]. Dalam pelayanan Bus Trans Jatim yang termasuk barang publik keberadaannya diharapkan dapat mengakomodir kepentingan publik dan memberikan nilai manfaat. Pelayanan Bus Trans Jatim mengadopsi skema layanan BTS (*Buy The Service*) yang bertujuan agar layanan ini dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Nilai dan konsep istilah nilai publik (*public value*) menarik pemikiran tentang pentingnya keterlibatan dalam dialog tentang nilai-nilai, konflik nilai, dan peran sektor publik dalam mengubah konteks pemikiran masyarakat[34]. Dalam kebijakan penerapan layanan Bus Trans Jatim mengarah pada nilai publik yakni diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pergeseran perilaku masyarakat yang memiliki ketergantungan terhadap kendaraan pribadi.

Profesor Mark Moore dari Sekolah Pemerintahan Kennedy merumuskan gagasan nilai publik untuk menyelidiki bagaimana organisasi publik menempatkan konsep nilai publik ke dalam praktik[35]. Mark Moore mengungkapkan ada 17 nilai publik yang harus dimiliki oleh pelayan publik demi terciptanya pelayanan publik yang baik. Yang diantaranya terdapat tiga komponen utama dalam trilogi strategi yakni nilai pelayanan (*service*), manfaat (*outcomes*), dan kepercayaan (*trust*)[36].

### 1. Service (pelayanan)

Dalam teori trilogy strategi Mark Moore indikator pelayanan (*services*) dalam nilai publik merupakan sebuah asas utama pelayanan publik melalui pelayanan yang memiliki mutu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip yang benar seperti keadilan, keterbukaan, dan kepastian hukum[37]. Artinya kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang harus diperhatikan. Oleh karena itu, untuk memenuhi kualitas pelayanan yang baik dalam operasional setiap bus Trans Jatim terdapat petugas pramujasa yang telah mendapatkan pelatihan untuk memberikan pelayanan kepada pengguna. Pelatihan yang dilakukan meliputi SOP operasional, etika profesional, kepemimpinan dan lain sebagainya. Pelatihan dilakukan oleh setiap calon pegawai pelayanan Trans Jatim. Kualitas pelayanan pada pelayanan Bus Trans Jatim mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 98 Tahun 2013, yakni Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan, dan Keteraturan. Kualitas layanan merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan sebuah organisasi. Kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini didukung oleh pendapat Hoffman dan Beteson yang menyebutkan bahwa tanpa pelanggan, perusahaan jasa tidak memiliki alasan untuk eksis[38].

Ditinjau dari aspek keamanan, keselamatan, dan kenyamanan dalam pelayanan Bus Trans Jatim telah dilengkapi fasilitas seperti perlengkapan P3K, alat pemadam, CCTV, dan kursi prioritas. Bus Trans Jatim memiliki regulasi untuk melakukan pengecekan rutin setiap harinya sebelum beroperasi sehingga meminimalisir terjadinya masalah teknis pada jam operasional. Walaupun demikian, kendala seperti ban kempes dan mogok tidak dapat dihindari sepenuhnya. Saat terjadi kendala teknis di jalan, Bus Trans Jatim telah memiliki panduan darurat akan tetapi menurut masyarakat penanganan yang dilakukan masih kurang cepat dan efektif. Penanganan Bus Trans Jatim jika mengalami mogok, tidak langsung mengirimkan bus cadangan melainkan menunggu bus selanjutnya untuk mengakomodir penumpang yang terlantar. Hal ini dapat mengakibatkan *over capacity* jika bus Trans Jatim yang selanjutnya penuh.

Pada pelayanan Bus Trans Jatim sub indikator ketanggapan dari pemberi layanan dalam hal ini pramujasa Trans Jatim dan pengemudi telah diberikan pelatihan sebelum Trans Jatim mulai beroperasi. Sebelum memberikan pelayanan

pegawai dipastikan memahami SOP operasional dan memiliki integritas dalam etika profesional melalui sesi pelatihan sebelum memulai bekerja. Akan tetapi, pelatihan ini tidak disertai dengan pelatihan pertolongan pertama pada kecelakaan padahal di dalam Trans Jatim telah disediakan kotak P3K. Jika terjadi kondisi darurat, misalnya penumpang pingsan di dalam bus maka, sesuai prosedur pramujasa diwajibkan melaporkan ke koordinator layanan untuk ditindaklanjuti. Kemudian koordinator layanan akan memberikan intruksi penanganan dengan mempertimbangkan situasi, kondisi, dan domisili. Operasional Bus Trans Jatim tidak boleh berhenti sewaktu-waktu. Hal ini bertujuan agar tidak terjadi ketidakteraturan dalam operasional. Bus Trans Jatim harus berhenti di halte yang telah ditentukan. Menurut masyarakat prosedur tindakan darurat jika ada penumpang yang mengalami kondisi darurat tidak efektif karena jika jarak halte berikutnya terlalu jauh maka dapat membahayakan selain itu jika respon koordinator layanan terlambat juga menjadi faktor yang harus dipertimbangkan. Untuk mengantisipasi hal ini sebaiknya pegawai diberikan pelatihan P3K.

Pelayanan Bus Trans Jatim sebagai moda transportasi publik harus memenuhi aspek aksestabilitas atau keterjangkauan. Pelayanan yang diberikan tidak diskriminatif dan adil mengikuti nilai-nilai norma dan etika. Semua lapisan masyarakat dapat menggunakan layanan Bus Trans Jatim yang artinya, pelayanan Bus Trans Jatim memenuhi nilai kesetaraan dari transportasi publik yang memiliki nilai publik. Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan[39]. Maka, berdasarkan teori tersebut pelayanan publik harus memperhatikan asas keadilan dan non diskriminasi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan yang diberikan kepada seluruh pengguna Bus Trans Jatim sesuai dengan asas kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban. Layanan yang diberikan tidak membedakan suku, ras, ataupun agama. Dalam memenuhi aspek keterjangkauan, pelayanan Bus Trans Jatim menciptakan konsep ramah disabilitas dengan menyediakan akses khusus. Penyandang disabilitas merupakan masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik sehingga berada dalam kondisi khusus. Pemenuhan aspek aksestabilitas diwujudkan dalam inovasi pelayanan melalui penyediaan kursi prioritas dalam bus serta model halte yang dapat dilalui oleh kursi roda. Dalam penelitian [40] adanya inovasi pelayanan transportasi public ramah penyandang disabilitas diharapkan menjadi role model dalam pemenuhan kebutuhan fasilitas publik untuk para penyandang disabilitas[40].

Dalam aspek aksestabilitas informasi, pelayanan Bus Trans Jatim juga memberikan informasi secara jelas dan akurat. Informasi yang di perlukan oleh pengguna layanan dapat diakses oleh siapapun melalui media sosial instagram, aplikasi dan layanan *customer service* di aplikasi WhatsApp. Tidak hanya aksestabilitas dan keterbukaan informasi, dalam pelayanan Trans Jatim juga memenuhi unsur ketanggapan. Penginformasian perubahan jadwal, rute, keteringgalan barang, hingga promo diinformasikan secara *update* dan transparan. Trans Jatim menerima kritik dan saran dari pengguna secara terbuka. CS memberikan respon yang cepat terhadap setiap keluhan atau saran yang diterima. Sayangnya, hal ini tidak diimbangi dengan uji validitas informasi sehingga dapat mengakibatkan kesalahpahaman internal. Pelayanan Bus Trans Jatim memiliki mutu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan prinsip-prinsip yang benar. Pelayanan yang diberikan dengan penyediaan fasilitas yang aman dan nyaman, ketanggapan dalam proses pelayanan, membuktikan bahwa slogan CETTAR yang merupakan akronim dari Cepat, Efektif, Tanggap, Transparan, Aman, dan Responsif yang tertulis di seragam pegawai tidak hanya sekedar jargon saja tetapi berusaha direalisasikan. Bus Trans Jatim sebagai upaya pemerintah dalam menyediakan transportasi publik menjadi sebuah bus aglomerasi yang lebih baik dibandingkan dengan transportasi regular yang masih tidak sistematis dan cenderung konvensional. Pelayanan bus Trans Jatim memiliki pelayanan yang lebih baik karena mengutamakan kenyamanan, keamanan, kesetaraan, keterbukaan, dan ketanggapan. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan [24] yang menyimpulkan bahwa bus aglomerasi sebagai salah satu bentuk transportasi publik di masa tersebut memiliki manfaat bagi masyarakat dan pelayanan yang diberikan lebih baik dibandingkan dengan moda transportasi regular.

Pelayanan Bus Trans Jatim berusaha mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan standar kualitas agar dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Kritik dan saran dari masyarakat yang diterima digunakan sebagai salah satu acuan dalam evaluasi rutin. Kepuasan masyarakat yang dapat diukur dengan berbagai metode pengukuran dapat dijadikan tolak ukur dari kelayakan sebuah kebijakan. Menurut Kotler secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, antara lain sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, *ghost shopping*, *lost customer analysis*[41]. Dalam mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bus Trans Jatim melalui wawancara dengan pengguna Trans Jatim, diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan bus Trans Jatim memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan transportasi publik. Diperkuat oleh hasil penelitian [42] yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan transportasi yang terlaksana dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

## 2. Outcome (manfaat)

Mark Moore menjelaskan dalam teori trilogy strategi, indikator manfaat (*outcomes*) dalam nilai publik yaitu contohnya seperti kesehatan publik, pengurangan kemiskinan, kenyamanan dan ketertiban sebuah kota. Manfaat yang menjadi hasil dari pelayanan publik, harus sesuai dengan kepentingan publik dan bukan mencari keuntungan (*profit*)

sehingga terjadi ambiguitas. Pelayanan publik yang terkontaminasi oleh prinsip-prinsip korporasi, akan mengaburkan tujuan utama dari sebuah pelayanan publik. Manfaat layanan publik lebih mengutamakan manfaat sosial, ketertiban umum, dan lingkungan hidup yang berkelanjutan (*sustainable*) [37]. Nilai publik memiliki asosiasi yang kuat dengan apa yang orang yakini dan hargaai atau anggap berharga [43]. Menggantikan Trans Sidoarjo, Trans Jatim mengupayakan pelayanan yang prima dan lebih baik bagi masyarakat. Dalam setiap bus terdapat seorang pramujasa dan seorang pengemudi yang bertugas mengatur dan memberikan layanan kepada masyarakat. Tarif dasar bus Trans Jatim tidak dipengaruhi oleh jarak tempuh. Artinya, dengan jarak tempuh terjauh ataupun terdekat sebesar Rp5.000 untuk masyarakat umum sementara untuk pelajar dan santri sebesar Rp2.500. Berbeda dengan pendahulunya, Trans Jatim menawarkan metode pembayaran secara tunai maupun non tunai (*cashless*). Pembayaran tunai dapat dilakukan secara langsung dan saat berada dalam bus. Trans Jatim juga menghadirkan kemudahan pembayaran dan pemesanan tiket dengan mengakses layanan secara digital melalui aplikasi yang dinamakan TRANSJATIM – AJAIB. AJAIB merupakan singkatan dari Aplikasi Jatim Informasi Bus. Aplikasi ini dapat diunduh di PlayStore dan AppStore. Setelah mengunduh aplikasi pengguna harus melakukan pendaftaran dengan menggunakan akun email. Aplikasi ini telah teintegrasi dengan AstraPay sehingga mempermudah pengguna untuk melakukan pemesanan dan pembayaran tiket. Dalam aplikasi TRANSJATIM – AJAIB terdapat beragam fitur seperti informasi posisi bus, informasi halte, riwayat pemesanan tiket, uang elektronik di AstraPay, infografis rute Trans Jatim, dan realitas berimbu (AR). Keuntungan lain dari penggunaan aplikasi ialah pengguna mendapatkan penawaran promo-promo menarik seperti *cashback* 100% untuk pengguna baru aplikasi TRANSJATIM – AJAIB dalam periode waktu tertentu. Dikutip dalam [44] penciptaan nilai publik dapat dilihat sebagai upaya kontemporer untuk mengartikulasikan bagaimana organisasi berkontribusi pada kebaikan bersama merangsang sejumlah konsep yang berbeda. Bus Trans Jatim dalam memberikan pelayanan dan pelaksanaan operasional mengacu pada prinsip-prinsip penciptaan nilai publik. Pelayanan Trans Jatim senantiasa mengupayakan peningkatan fasilitas, sistem, dan kualitas pelayanan yang dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. Menurut masyarakat inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Trans Jatim efektif dan efisien ehingga menarik minat calon penumpang. Hal ini didukung oleh penelitian [45] yang menyimpulkan bahwa dibutuhkan inovasi-inovasi terbaru untuk meningkatkan minat masyarakat terhadap penggunaan transportasi umum.



Gambar 3. Tampilan aplikasi TRANSJATIM – AJAIB

Pada awal penerapan Trans Jatim menggunakan sistem 6 RIT (*retrograde inversion transposed*) dan memberlakukan bebas tarif bagi penumpang, akan tetapi hal ini tidak dapat menarik minat masyarakat secara optimal sehingga bus Trans Jatim yang beroperasi terlihat kosong terutama di jam non sibuk. Dalam pandangan David Easton, ketika pemerintah membuat kebijakan publik, ketika itu pula pemerintah mengolakan nilai-nilai kepada masyarakat, karena setiap kebijakan mengandung seperangkat nilai-nilai publik di dalamnya. Ketika kebijakan publik berisi nilai-nilai yang bertentangan dengan nilai-nilai hidup dalam masyarakat, maka kebijakan publik tersebut akan mendapat resistensi ketika diimplementasikan [46]. Oleh karena itu penyesuaian diperlukan oleh setiap kebijakan yang diberlakukan tidak terkecuali pelayanan Trans Jatim. Sistem 6 RIT mengakibatkan pengemudi Trans Jatim tidak mendapatkan jeda waktu istirahat yang mencukupi. Setelah melakukan pertimbangan berdasarkan beberapa aspek seperti keamanan, keselamatan, serta minat masyarakat, Trans Jatim dengan sistem 6 RIT diubah menjadi 4 RIT sejak bulan November.

Seiring meningkatnya sektor ekonomi, permasalahan dalam bidang transportasi umum tetap harus diperhatikan guna mensejahterakan kehidupan masyarakat. Bidang transportasi menjadi satu kesatuan yang memiliki pengaruh sangat besar dalam bidang ekonomi, sosial budaya, maupun sosial politik. Pengembangan transportasi

diperlukan untuk menjawab kebutuhan masyarakat terkait kemudahan mobilitas. Di sisi lain, pengembangan transportasi dapat mengurangi kemacetan, memperlancar arus lalu lintas, menjaga kualitas lingkungan serta terjangkau oleh semua lapisan masyarakat. Jika kebutuhan masyarakat terpenuhi maka nilai manfaat yang diharapkan maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Di era pembangunan negara yang sedang meningkat ini dibutuhkan jasa transportasi yang memadai[47]. Pembangunan transportasi massal perkotaan menjadi agenda pembangunan nasional[48]. Berdasarkan pendapat masyarakat sebagai pengguna, nilai manfaat dari layanan dibedakan menjadi beberapa sub indikator yakni waktu (efisiensi dan efektifitas dari segi waktu keberangkatan, waktu tunggu, dan waktu operasional), sarana dan prasarana (kondisi halte, fasilitas dalam bus, pelayanan pramujasa), serta biaya.

Tabel 2. Ikhtisar Pendapat Masyarakat Terhadap Layanan Trans Jatim Berdasarkan Sub Indikator

No	Sub Indikator	Pendapat
1.	Waktu	Pengguna berpendapat bahwa Trans Jatim efektif dan efisien dari segi waktu perjalanan tidak seperti transportasi publik sebelumnya yakni Trans Sidoarjo. Waktu tunggu yang hampir selalu tepat waktu. Biasanya keterlambatan hanya terjadi jika terjadi kemacetan di titik tertentu dan bus mengalami kendala. Trans Jatim dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan waktu operasional, rute, dan lokasi halte yang strategis.
2.	Sarana/Prasarana	Pramujasa yang bertugas dalam bus selalu bersikap ramah kepada pengguna. Pramujasa berkeliling untuk memberikan layanan dengan menawarkan kemudahan sistem pembayaran tunai dan non tunai Trans Jatim menarik minat generasi milenial. Fasilitas dalam bus dilengkapi dengan kotak P3K, CCTV, tempat sampah, kantong plastik, pemadam, kursi prioritas, dan shelter yang dapat diakses oleh pengguna disabilitas. Walaupun, pada halte-halte tertentu seperti halte Bligo masih belum terdapat penerangan sehingga mengakibatkan halte dalam kondisi gelap di malam hari. Kebersihan halte cukup terjaga sebab terdapat petugas kebersihan yang bergiliran. Tetapi, dalam segi rute tidak ada jalur khusus untuk Trans Jatim sehingga keterlambatan jika terjadi kemacetan lalu lintas tidak dapat dihindari.
3.	Biaya	Menurut pengguna Trans Jatim harga tiket tergolong sangat ekonomis dan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, adanya Trans Jatim dapat menghemat biaya perjalanan. Pengguna berharap agar Trans Jatim tetap mempertahankan nilai ekonomis ini tidak seperti sebelumnya yakni Trans Sidoarjo yang mengalami kenaikan harga tiket setelah beberapa waktu beroperasi.

Sumber : Hasil Olah Penulis, 2022.

Transportasi umum merupakan investasi jangka panjang bagi pemerintah. Oleh karena itu dalam pembangunan transportasi umum memerlukan konsistensi agar dapat mencapai keberhasilan yang ditargetkan. Pengadaan transportasi umum adalah suatu investasi yang besar. Banyaknya perhatian publik terhadap investasi infrastruktur publik karena banyaknya dana publik yang dikeluarkan, biaya peluang yang tinggi dalam hal investasi publik lainnya yang hilang, kerentanan tinggi terhadap korupsi yang sering dikaitkan dengan publik investasi infrastruktur, dan perdebatan tentang manfaat dan biaya sosial[43].

Jika ditinjau berdasarkan perspektif ekonomis, kehadiran transportasi umum tidak menghasilkan keuntungan. Justru sebaliknya, Trans Jatim tidak berorientasi pada profit. Pemborosan yang disebabkan oleh murahnya harga tiket, berbanding terbalik dengan perspektif secara sosial masyarakat. Trans Jatim memberikan dampak yang besar, mulai dari mengubah perilaku atau kebiasaan masyarakat agar menggunakan transportasi umum, hemat energi, yang juga berpengaruh terhadap proses keberlanjutan yang ramah lingkungan karena penekanan pada jumlah pengguna kendaraan pribadi. Jika harga bis regular dari Terminal Purabaya ke Terminal Bunder memerlukan biaya Rp. 20.000 maka dengan menggunakan Bus Trans Jatim hanya Rp.5.000 untuk masyarakat umum. Selain itu, bus regular tidak mengenakan tarif khusus pelajar atau santri. Operasional Bus Trans Jatim merupakan upaya untuk mengurangi kemacetan, menekan angka kecelakaan lalu lintas dan memberikan kemudahan mobilitas melalui transportasi publik yang berkelanjutan yang tujuannya untuk menjaga stabilitas dan ketertiban kondisi sosial ekonomi di Jawa Timur. Bekerjasama dengan DAMRI orientasi dari operasional Bus Trans Jatim bukan keuntungan (*profit*) oleh karena itu konsep yang digunakan yakni *Buy The Service* (BTS). Jika sebelumnya pemerintah menyediakan layanan transportasi publik dengan model BRT yakni subsidi setiap penumpang maka dalam model BTS subsidi yang diberikan berdasarkan hitungan kilometer sehingga biaya perjalanan jauh ataupun dekat yang dikenakan tidak fluktuatif atau sama rata. Hal ini menciptakan citra positif dalam masyarakat bahwa transportasi publik memiliki manfaat ekonomis. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian [49] yang menyimpulkan bahwa bus aglomerasi seperti Bus Trans sebagai layanan transportasi publik memiliki nilai manfaat bagi masyarakat berdasarkan faktor ekonomis, efisien, dan solutif.

Bus Trans Jatim menjadi transportasi publik pilihan masa kini yang memiliki nilai manfaat tidak hanya ekonomi, tetapi juga efisien waktu dan energi, serta memiliki peranan dalam menjaga kelestarian lingkungan hidup dan investasi pembangunan infrastruktur yang berkelanjutan. Akan tetapi, jika ditinjau berdasarkan perspektif investasi pembangunan infrastruktur yang berkelanjutan pemerintah perlu mempertimbangkan pengelolaan keberlanjutan dari Bus Trans Jatim dan strategi dalam pengelolaannya sehingga Trans Jatim sebagai layanan publik yang tidak berorientasi pada *profit* tetap dapat dilaksanakan tetapi tidak menjadi pemborosan anggaran. Diperkuat hasil penelitian oleh [37] menyimpulkan bahwa pada dasarnya nilai publik yang ingin diciptakan, dibangun dari sebuah strategi organisasional yang dipopulerkan oleh Mark Moore yakni tugas dari penyelenggara pelayanan publik dianalogikan seperti tugas manajer sektor swasta. Penciptaan nilai publik ini difokuskan pada master strategi yang dijalankan agar nilai publik dapat dibangun dalam pelayanan publik yang diberikan. Sebuah organisasi sektor publik dapat dikatakan telah berhasil menciptakan nilai publik apabila hasil atau manfaat bagi masyarakat lebih besar dari pada biaya atau anggaran yang telah dikeluarkan.

Menurut pendapat masyarakat sebagai pengguna pelayanan Bus Trans Jatim berdasarkan sub indikator waktu tunggu, rute, biaya, dan waktu tempuh memberikan manfaat. Waktu tunggu hampir selalu tepat waktu, rute aglomerasi mempermudah mobilitas masyarakat, biaya murah, dan waktu tempuh yang hampir selalu tepat waktu asalkan tidak ada kendala selama perjalanan. Hal ini diperkuat dengan penelitian [50] bahwa faktor pemilihan moda transportasi dipengaruhi oleh faktor pekerjaan, tujuan perjalanan, alasan, biaya, waktu tempuh dan waktu tunggu [50].

### 3. Trust (kepercayaan)

Dalam teori trilogy strategi Mark Moore, indikator kepercayaan (*trust*) menjadi satu tolak ukur nilai publik. Pembentukan setiap organisasi pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik, menjaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah melalui partisipasi dan keterlibatan yang lebih nyata [37]. Pemborosan anggaran yang terjadi akibat ketidakberhasilan sebuah kebijakan atau program dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat. Sebelumnya Trans Sidoarjo tidak terlalu menarik minat masyarakat kemudian karena terjadi pandemi akhirnya diberhentikan total. Operasional Trans Jatim diharapkan lebih baik dan dapat menarik minat dengan berbagai inovasi pelayanan yang telah dilakukan. Fenomena peningkatan level ketidakpercayaan (*distrust*) kepada pemerintah, maka hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah untuk meningkatkan legitimasi, daya saing nasional, dan kepatuhan publik terhadap kebijakan pemerintah, sehingga ada kebutuhan yang sangat jelas tentang pentingnya isu mengenai kepercayaan publik [51]. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat ditingkatkan jika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterima oleh masyarakat. *Customer experience* menjadi bagian paling penting dalam strategi pemasaran. Pengalaman adalah tahap utama untuk merebut hati pelanggan. Pada tahap ini, pelanggan tidak sekadar memperoleh informasi maupun janji-janji seperti dalam iklan, tapi pelanggan merasakan dan mengalami sendiri *journey* menggunakan produk maupun layanan dari sebuah *brand* [52]. Walaupun masih tergolong baru, Trans Jatim mampu memperbarui citra transportasi publik yang berlaku di wilayah Surabaya Raya. Pertumbuhan jumlah penumpang Trans Jatim membuktikan bahwa minat masyarakat terhadap Trans Jatim semakin membaik. Pengoperasian Trans Jatim saat ini mendapat dukungan positif dari masyarakat. Masyarakat berharap agar Trans Jatim melakukan penambahan armada sebab saat ini kondisi Trans Jatim seringkali melebihi kapasitas. Masyarakat juga berharap agar rencana penambahan koridor-koridor Trans Jatim dapat segera teralisasi.

Tabel 2. Daftar Rencana Pengembangan Koridor Bus Trans Jatim

Koridor	Relasi	Rute	Dibuka
I	SDA-GSK	Porong-Purabaya-Bunder	19 Agustus 2022
II	SBY-MJK	Dalam Perencanaan	2023
III	MJK-PSR	Dalam Perencanaan	2023
IV	MLG-MLG (kab/BTU)	Dalam Perencanaan	2024

Sumber : Hasil Olah Penulis

Dalam penelitian [53] menyebutkan bahwa BRT menggunakan teknologi digital yang mampu memberikan informasi mengenai kedatangan bus, waktu keberangkatan, jumlah penumpang dalam bus, dan lain-lain yang dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pengguna. Tuntutan agar lebih inovatif dalam memanfaatkan teknologi digital sehingga dapat menciptakan pelayanan publik yang baru serta memberikan pengalaman yang lebih baik untuk memperoleh kepercayaan. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat diukur berdasarkan perkembangan minat masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara pengguna, pelayanan Bus Trans Jatim dapat menarik minat masyarakat untuk beralih ke transportasi umum. Hal ini terbukti dengan data pencapaian Bus Trans Jatim sejak diresmikan hingga saat ini cenderung mengalami kenaikan. Jumlah armada yang terbatas tidak sebanding dengan jumlah pengguna yang mengakibatkan Trans Jatim sering mengalami *over capacity*. Terutama akhir pekan dan jam

pulang kantor. Jika pada awal peresmian di akhir bulan Agustus hingga September load faktor Trans Jatim mencapai 86,13% kemudian di bulan Oktober load faktor Trans Jatim mencapai angka 96%, dan terus meningkat di bulan November pada angka 116%, sedangkan di akhir tahun 2022 mencapai 138%. Berdasarkan data pencapaian tersebut maka Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur melakukan pengembangan dengan menambah jumlah armada sebanyak 10 armada yang akan dioperasikan dengan peresmian koridor-koridor selanjutnya.

BULAN	TOTAL PENUMPANG	TOTAL PENDAPATAN	LOAD FACTOR	RITASE
SEPTEMBER	106.881	Rp. 522.855.000	86.13%	6
OKTOBER	122.845	Rp. 574.830.000	96%	6
NOVEMBER	119.356	Rp. 553.817.500	116%	4
DESEMBER	107.556	Rp. 519.982.500	138%	4

Gambar 4. Pencapaian Bus Trans Jatim dalam angka berdasarkan data dari Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur – Bidang Transportasi Trans Jatim, 2022.

Pelayanan Trans Jatim merupakan salah satu bentuk perkembangan kemudahan fasilitas perkotaan. Fasilitas kota yang dijadikan referensi utama masyarakat adalah adanya aksesibilitas moda transportasi. Transportasi menjadi isu utama dalam *research-research* nasional dan internasional terutama dari aspek keberlanjutan[49]. Transportasi berkelanjutan mempunyai hubungan yang erat dengan pilar ekonomi dan sosial. Daerah atau kota yang mempunyai infrastruktur jalan yang baik akan mendukung peningkatan kualitas hidup warganya. Kualitas hidup ini mencakup terwujudnya kenyamanan, keselamatan, keamanan lingkungan tempat hidup, kesejahteraan masyarakat, aktifitas ekonomi, dan akses yang mudah dari warga terhadap fasilitas transportasi yang terjangkau[54]. Oleh karena itu, penerapan layanan Bus Trans Jatim mendapat dukungan dari Komisi D DPRD sebab hal ini dapat menjadi salah satu alternatif dari penekanan angka penggunaan kendaraan pribadi sehingga mengurangi kepadatan lalu lintas, memberikan kemudahan mobilitas, dan tergolong investasi jangka panjang.

Kolaborasi antar stakeholder dalam penerapan Trans Jatim membuktikan bahwa Trans Jatim mendapat kepercayaan baik dari legislatif, eksekutif, dan masyarakat. Masing-masing stakeholder memiliki tugas dan kapasitas masing-masing. Pemerintah Provinsi yang diwakili oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur selaku perencanaan program, yang kemudian disetujui oleh komisi D DPRD dan dijalankan oleh Perum DAMRI yang didukung oleh Bank Jatim dalam hal inovasi pembayaran melalui digital, media contohnya seperti JTV, radio SS (Suara Surabaya) dan media-media lain baik cetak maupun online melakukan publikasi mengenai layanan transportasi Trans Jatim agar dapat meningkatkan animo masyarakat, dan civitas akademika seperti mahasiswa memberikan kontribusi pemikiran dan langkah-langkah strategis melalui penelitian yang dilakukan, komunitas contohnya seperti BEM Universitas Semen Indonesia memberikan dukungan melalui video pendek yang bertujuan untuk memberikan sosialisasi dan mengajak masyarakat agar beralih ke transportasi umum. Dapat disimpulkan bahwa kolaborasi yang terjadi dalam operasional pelayanan Bus Trans Jatim yakni strategi kolaborasi pentahelix. Strategi kolaborasi pentahelix tidak hanya dapat diimplementasikan terhadap pengembangan pariwisata tetapi juga dapat diterapkan dalam program atau kebijakan lain seperti pelayanan Trans Jatim. Komunikasi dan kolaborasi dalam operasional Trans Jatim terjadi secara vertikal dan horizontal. Pemerintah Provinsi bekerjasama dengan Pemerintah Kabupaten/Kota, Dinas Perhubungan bekerjasama dengan Dinas Kominfo dalam hal publisitas. Hal ini membuktikan bahwa dalam operasional pelayanan Bus Trans Jatim terdapat komunikasi dan kolaborasi antar stakeholder sesuai dengan strategi kolaborasi pentahelix konsep pentahelix diusulkan oleh Riyanto pada tahun 2018 dengan mengikutsertakan media yang saat ini peranannya sangat signifikan dalam mengembangkan modal sosial pembangunan[55]. Lima stakeholder yang terlibat dalam strategi kolaborasi yakni *academy* (akademisi), *bussines* (bisnis), *government* (pemerintah), *community* (komunitas), dan media. Kolaborasi antar stakeholder diperlukan agar tujuan dari pelayanan Trans Jatim sebagai sarana transportasi publik berkelanjutan dapat diwujudkan. Diperkuat dengan penelitian [54] yang menyatakan bahwa untuk menuju sebuah kota yang berkelanjutan maka perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan pengawasan dalam proses mewujudkan kota berkelanjutan yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan perlu dilakukan bertahap.

#### IV. SIMPULAN

Transportasi umum memiliki peran penting dalam mengatasi persoalan transportasi dan kemacetan pada kota-kota besar seperti Surabaya Raya. Keberadaan transportasi umum yang baik dan diminati oleh masyarakat mencerminkan modernitas sebuah wilayah. Keberadaan Trans Jatim bertujuan untuk menekan angka pengguna

kendaraan pribadi, mengurangi kemacetan, serta mengubah kebiasaan masyarakat agar beralih menggunakan transportasi umum. Berdasarkan indikator *service* (pelayanan). Trans Jatim telah memberikan pelayanan yang baik dan memenuhi indeks kepuasan masyarakat. Berdasarkan indikator *outcome* (manfaat), Trans Jatim mengalami peningkatan jumlah pengguna. Trans Jatim lebih hemat dari aspek waktu dan biaya. Berdasarkan indikator *trust* (kepercayaan), Trans Jatim berhasil menciptakan wajah baru bagi transportasi publik sehingga menarik minat masyarakat. Pelayanan Trans Jatim memenuhi kriteria *public value*, akan tetapi masih perlu melakukan pembenahan pada beberapa persoalan seperti penerangan halte, prosedur darurat, pelatihan prosedur darurat, serta pembatasan kapasitas penumpang. Trans Jatim tidak sepenuhnya menjawab masalah kemacetan di Surabaya Raya akan tetapi menjadi alternatif mobilitas yang diminati.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkah dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Saya menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, karya tulis ilmiah ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur Bidang Transportasi Trans Jatim
2. Informan penelitian saya yang terdiri dari Koordinator Layanan Bus Trans Jatim, Pramugara/i Bus Trans Jatim, pengemudi Bus Trans Jatim dan masyarakat sebagai pengguna layanan transportasi Bus Trans Jatim.
3. Berbagai sumber yang saya jadikan referensi dalam penyusunan penelitian ini.
4. Segenap keluarga PT. Halimjaya Sakti 1 khususnya departemen PPIC, Produksi, dan *coordinator internal*.

Penulis menyadari dalam penulisan karya tulis ilmiah ini masih terdapat kekurangan, untuk itu saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk dapat menyempurnakan karya tulis ilmiah ini.

### REFERENSI

- [1] E. A. Purwanto, D. Tyastianti, A. Taufiq, and W. Novianto, "Modul Pelayanan Publik," *Lemb. Adm. Negara*, vol. 53, no. 9, pp. 1–90, 2016.
- [2] D. Rosanti, A. Idris, and R. Kalalinggi, "Penyediaan Fasilitas Publik Di Kota Tanjung Selor Sebagai Ibukota Provinsi Kalimantan Utara," *J. Adm. Reform*, vol. 3, no. 2, pp. 255–266, 2015.
- [3] Suning and Pungut, "Evaluasi Kesesuaian Jalur Trayek BRT Trans Sidoarjo Terhadap Pengembangan Antar CBD," no. 27, pp. 232–237, 2016.
- [4] Z. Anggraini, "Kajian Opini Masyarakat Mengenai Kebutuhan Sarana Transportasi Publik Di Muara Bungo," *J. Adm. Negara*, vol. 25, no. 1, pp. 55–71, 2019.
- [5] H. Yulita and B. Wijaya, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik terhadap Kepuasan Konsumen," *Manag. Account. Expo.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–12, 2020.
- [6] K. Sidoarjo, E. Patria, W. Pratama, and H. Widhiarto, "Analisis Kemacetan di Jalan A . Yani , Kecamatan," vol. 05, no. September, pp. 79–84, 2022.
- [7] R. T. Yasin, "Analisis Potensi Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Sidoarjo di Wilayah Gerbangkertosusila," *J. Ilm. Mhs. FEB*, 2016.
- [8] "Sidoarjo dan Penduduk Migrasinya," *Kompasiana*, 2016. [Online]. Available: <https://www.kompasiana.com/cinthyadq/5856889de422bd0d0bfd3a6f/sidoarjo-dan-penduduk-migrasinya>.
- [9] R. S. Astuti, Y. Kristanto, D. Aden, N. Nuha, and J. H. Soedarto, "Public Value Pengguna Moda Transportasi Bus Rapid Transit (Brt) Kota Semarang," *J. Public Policy Manag. Rev.*, vol. 10, no. 3, pp. 208–223, 2021.
- [10] R. Wulandari, E. Rochima, Y. Rianto, and C. Endyana, "Pemetaan Topik Nilai Publik Dalam Penelitian," *Baca J. Dokumentasi Dan Inf.*, vol. 41, no. 2, p. 203, 2020.
- [11] J. Ilmu, A. Negara, U. Tidar, and K. Magelang, "MEMBANGUN PUBLIC VALUE DALAM PENGELOLAAN SAMPAH," vol. 5, no. 2, pp. 24–33, 2021.
- [12] M. H. Moore, *CREATING PUBLIC VALUE : STRATEGIC MANAGEMENT IN GOVERNMENT*. Cambridge: Harvard University Press, 1995.
- [13] V. M. Yanela and S. Suryanef, "Kualitas Pelayanan Trans Padang Sebagai Sarana Transportasi Publik di Kota Padang," *J. Civ. Educ.*, vol. 5, no. 3, pp. 338–343, 2022.
- [14] D. F. Eprilianto, T. A. Oktariyanda, and Y. E. K. Sari, "Inovasi Digital Dalam Sektor Publik: Studi Deskriptif Tentang Value Added Inovasi Pelayanan Kesehatan," *J. El-Riyasah*, vol. 13, no. 1, pp. 33–49, 2022.
- [15] sigit haryono, "Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum," *J. Adm. Bisnis*, vol. 7, no. 1, p. 7, 2010.
- [16] S. R. Siregar, W. Wardaya, and D. Tas'an, "Implementasi Kebijakan Transportasi Publik Dalam Mengatasi Kemacetan Dan Kepadatan Lalu Lintas Di Medan," *J. Manaj. Transp. Logistik*, vol. 4, no. 2, p. 147, 2017.

- [17] A. A. Putra and H. Adeswastoto, "Transportasi Publik Dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan," *J. Tek. Ind. Terintegrasi*, vol. 1, no. 1, pp. 55–60, 2018.
- [18] M. Sadyohutomo, *Manajemen Kota dan Wilayah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- [19] A. Arief, "Quo Vadis Transportasi Publik Di Ibukota:Sebuah Masalah, Tantangan dan Solusi," *J. Mp (Manajemen Pemerintahan)*, pp. 10–27, 2015.
- [20] A. Schafer, "The global demand for motorized mobility," *Transp. Res.*, vol. A32, no. (6), pp. 455–477, 1998.
- [21] "Gubernur Jawa Timur Launching Bus Trans Jatim di Sidoarjo," *Pelopor*, 2022. [Online]. Available: <https://pelopor.net/gubernur-jawa-timur-launching-bus-trans-jatim-di-sidoarjo/>.
- [22] "22 Bus Transjatim Koridor 1, Khusus Tujuan Sidoarjo, Surabaya, Gresik, Launching di Terminal Porong," *Press, Bhayangkara*, 2022. [Online]. Available: <https://persbhayangkara.id/2022/08/19/meluncurnya-22-bus-transjatim-koridor-1-khusus-tujuan-sidoarjo-surabaya-gresik-launching-di-terminal-porong/>.
- [23] Atrysia Maya Dyanti, "MINAT MASYARAKAT TERHADAP MODATRANSPORTASI TRANS SIDOARJO Atrysia," *Mhs. Progr. Stud. Ilmu Adm. Negara, FISIP, Univ. Airlangga*, pp. 1–8, 2016.
- [24] D. A. Setyorini, "Upaya Peningkatan Pelayanan Bus TransSidoarjo (Bts) Berdasarkan PreferensiPengguna," pp. 1–111, 2018.
- [25] L. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja, 2016.
- [26] U. E. Heryana, A., & Unggul, "Informan Dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif," *Sist. Inf. Akunt. Esensi dan Apl.*, no. December, p. 14, 2018.
- [27] J. Miles, M. B. Huberman, A. M, dan Saldana, *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, 3A ed. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press., 2014.
- [28] S. H. Jumaah, D. C. Dewi, F. Kartini, and N. Benita, "Penanggulangan dampak Covid-19 bagi usaha mikro (studi pada implementasi Program Banpres Produktif melalui Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Nomor 6 Tahun 2020 di Kabupaten Lombok Timur)," *Publisia J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 7, no. 1, pp. 1–14, 2022.
- [29] A. Sutandi, "Pentingnya Transportasi Umum Untuk Kepentingan Publik," *J. Adm. Publik*, vol. 12, no. 1, pp. 19–34, 2015.
- [30] C. Ansell and A. Gash, "Collaborative Governance in Theory and Practice," *J. Public Adm. Res. Theory*, vol. 18, no. 4, pp. 543–571, Oct. 2007.
- [31] M. N. Prayudyanto, "Model Buy the Services Angkutan Umum Massal Kota Metropolitan: Apakah Subsidi Masih Diperlukan?," *J. Penelit. Transp. Darat*, vol. 23, no. 1, pp. 55–71, 2021.
- [32] R. Salam, "Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19 Changes and Innovations in Public Services in the New Normal," *J. Public Adm. Gov.*, vol. 3, no. 1 April, pp. 28–36, 2021.
- [33] M. Benington, John & Moore, "Public Value in Complex and Changing Times," 2011.
- [34] T. Meynhardt, "Public value inside: What is public value creation?," *Int. J. Public Adm.*, vol. 32, no. (3–4), pp. 192–219, 2009.
- [35] F. Z. Yopiannor and U. M. Palangkaraya, "Public Value of 'A nak Itah' Program Innovation in Palangkaraya City," vol. 2515, no. 2, 2022.
- [36] F. Untidar, "Implementasi master strategi dalam menciptakan nilai publik pada umkm warung shakti," vol. 6, no. 1, pp. 1–12, 2022.
- [37] A. Arsid, I. Widianingsih, H. Nurasa, and E. A. Muhtar, "Implementasi master strategi dalam menciptakan nilai publik pada PDAM TKR Kabupaten Tangerang," *Publisia J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 4, no. 1, 2019.
- [38] K. D. Hoffman and J. E. Bateson, *Essential of Service Marketing*. Fort Worth: The Dryden Press, 1997.
- [39] K. F. Ferine and Juniarti, *Pelayanan SDM*, 1st ed. Yogyakarta: Selat Media PATners, 2022.
- [40] U. Zakiyah and D. Fadiyah, "Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta," *Adm. J. Ilm. Adm. Publik dan Pembang.*, vol. 11, no. 1, pp. 29–36, 2020.
- [41] H. Azwar, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik," *Sosio e-Kons*, vol. 11, no. 3, p. 259, 2020.
- [42] E. Oktaviani, "Kualitas Pelayanan Transportasi Perkotaan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Surabaya (Studi Kasus Pada Angkutan Suroboyo Bus)," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2019.
- [43] L. N. Khanifah, "Determining Public Value of Infrastructure Projects: Case Studies in Yogyakarta Province, Indonesia," *JKAP (Jurnal Kebijakan. dan Adm. Publik)*, vol. 23, no. 2, pp. 109–122, 2019.
- [44] T. Meynhardt *et al.*, "Public Sector Management in a Globalized World," *Public Sect. Manag. a Glob. World*, no. September, 2017.
- [45] F. A. Larasati, S. Nurlaela, and C. Susetyo, "Jurnal Penelitian Transportasi Darat Keterjangkauan Fasilitas Halte pada Koridor Ruas Jalan Kota," *J. Penelit. Transp. Darat*, vol. 24, no. 1, pp. 28–34, 2022.

- [46] M. Nuryanti, "Pemahaman Kebijakan Publik( Formulasi,Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik)," *Kebijak. Publik Deliberatif*, vol. 1, p. 286, 2015.
- [47] A. F. H. Prajitno *et al.*, "Analisa Pola Perjalanan dan Karakteristik Penumpang Bus Trans Sidoarjo," *J. Apl. Tek. Sipil*, vol. 16, no. 2, p. 47, 2018.
- [48] W. A. Riawan, "Analisis Pelayanan Bus Rapid Transit Kapasitas Sedang pada Sistem Transportasi Perkotaan [The Service Analysis of Medium Capacity Bus Rapid Transit on the Urban Transportation System]," *War. Penelit. Perhub.*, vol. 30, no. 2, pp. 119–132, 2018.
- [49] D. Muryanto and M. O. Bustamin, "Kajian Korelasi Dimensi Dan Standar Kenyamanan Bus Rapid Transit Trans Sidoarjo Terhadap Load Factor," *Narotama J. Tek. Sipil*, vol. 2, no. 2, pp. 44–50, 2018.
- [50] D. S. Tangi, D. W. Karels, and E. E. Hangge, "Analisis pemilihan moda transportasi angkutan umum di golewa selatan kabupaten ngada," *J. Tek. sipil, Vol 11 No. 1*, vol. 11, no. 1, pp. 77–90, 2022.
- [51] M. Thahir Haning and M. HTahili, "Peningkatan Public Trust dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Provinsi Sulawesi Selatan Public Trust growth and The Impact on Taxpayer Compliance in South Sulawesi Province," vol. 13, no. 2, pp. 62–71, 2018.
- [52] S. Rahayu and S. T. Faulina, "Pengaruh Digital Customer Experience dalam Menciptakan Customer Satisfaction dan Customer Loyalty di Era Digital," *Jesya (Jurnal Ekon. Ekon. Syariah)*, vol. 5, no. 1, pp. 1–13, 2022.
- [53] B. I. Prakoso, "Evaluasi Kinerja Dan Pelayanan Bus Trans Sidoarjo," *Pendidik. Tek. Sipil, Fak. Tek. Sipil Dan ...*, 2016.
- [54] Sutandi A. Caroline, "Pentingnya Transportasi Umum Untuk Kepentingan Publik," *J. Adm. Publik*, vol. 12, no. 1, pp. 19–34, 2015.
- [55] P. Rizkiyah, L. Liyushiana, and H. Herman, "Sinergitas Pentahelix Dalam Pemulihan Pariwisata Pasca Bencana Erupsi Gunung Api Sinabung Di Kabupaten Karo, Sumatera Utara," *J. IPTA*, vol. 7, no. 2, p. 247, 2019.

**Conflict of Interest Statement:**

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*