

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketentuan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yang menjadi dasar hukum bagi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik dipandang sebagai bagian penting dari tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan serta harapan masyarakat. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menjamin akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik perlu diselenggarakan secara efektif, efisien, dan transparan agar seluruh prosesnya dapat dipertanggungjawabkan kepada publik sekaligus mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Untuk menjawab kebutuhan publik yang terus berkembang dan tuntutan masyarakat, pelayanan publik tidak lagi hanya dipahami sebagai pemenuhan prosedur formal tetapi juga harus mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat secara nyata. Dengan demikian, pemerintah dituntut agar dapat menyediakan layanan yang mudah diakses, cepat, tertib, dan terjangkau. Penyusunan standar pelayanan menjadi penting sebagai acuan kualitas sekaligus komitmen penyelenggara layanan kepada masyarakat (Tomboti, 2024). Dalam inovasi pelayanan publik tidak akan memberikan dampak optimal apabila disusun secara *top-down* tanpa didasarkan pada analisis kebutuhan

masyarakat. Inovasi yang tidak mengacu dari kebutuhan publik berpotensi hanya menjadi formalitas kebijakan dan kurang mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat (Mahpudin, 2022).

Pemenuhan kebutuhan publik yang dilakukan secara tepat dan responsif akan mendorong terbentuknya nilai-nilai publik (*public value*) yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan dan memperkuat kepercayaan publik kepada pemerintah (Adekamwa, 2024). Misalnya dalam sektor transportasi, kebutuhan publik muncul karena tingginya ketergantungan pada kendaraan pribadi yang memicu kemacetan, pemborosan waktu dan biaya, kecelakaan, serta pencemaran lingkungan (Anggraini, 2019). Oleh karena itu, pemerintah harus membangun sistem transportasi yang menjamin mobilitas, keselamatan, dan ketertiban masyarakat.

Transportasi umum di Indonesia saat ini telah mengalami perkembangan yang cukup pesat melalui penyediaan berbagai moda transportasi yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat. Di Provinsi Jawa Timur, pemerintah telah menghadirkan berbagai layanan transportasi umum, seperti Trans Jatim dan kereta api, yang berperan dalam meningkatkan aksesibilitas masyarakat sekaligus mendukung konektivitas antarwilayah secara lebih efektif dan efisien. Keberadaan berbagai moda transportasi tersebut menunjukkan bahwa penyediaan transportasi umum menjadi salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mengurangi

ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi. Namun demikian, kondisi tersebut masih berbeda dengan Kabupaten Tuban karena ketersediaan transportasi umum yang melayani mobilitas masyarakat belum sepenuhnya memadai untuk menjangkau kebutuhan perjalanan di berbagai wilayah.

Dalam penyelenggaraannya, penyediaan transportasi umum mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan yang menjadi dasar hukum bagi pemerintah dalam mewujudkan sistem transportasi yang aman, tertib, disiplin, dan berkelanjutan. Sebagai tindak lanjut dari ketentuan tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Timur menetapkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2013 Tentang Tataran Transportasi Wilayah Provinsi Jawa Timur Tahun 2012–2032 sebagai pedoman dalam pengembangan sistem transportasi yang terintegrasi di wilayah Jawa Timur. Peraturan tersebut mengarahkan penyelenggaraan transportasi agar mampu mewujudkan jaringan transportasi yang aman, nyaman, efisien, berkelanjutan, serta memiliki keterpaduan antarwilayah dan antarmoda transportasi. Selain itu, peraturan ini juga menegaskan pentingnya peran pemerintah daerah dalam mengembangkan pelayanan transportasi sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan mobilitas masyarakat di masing-masing wilayah. Dengan adanya kebijakan tersebut, setiap pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Jawa Timur didorong untuk mengembangkan sistem transportasi yang mampu meningkatkan aksesibilitas masyarakat sekaligus mendukung pemerataan pembangunan daerah.

Sebagai implementasi kebijakan transportasi di tingkat daerah, Pemerintah Kabupaten Tuban kemudian menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 5 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sebagai landasan hukum dalam mengatur penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan di wilayah Kabupaten Tuban. Peraturan daerah tersebut mengatur berbagai aspek penyelenggaraan transportasi, mulai dari pengelolaan lalu lintas, penyediaan angkutan umum, pengembangan sarana dan prasarana transportasi, hingga upaya peningkatan keselamatan, keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas. Selain itu, peraturan ini juga menegaskan tanggung jawab pemerintah daerah dalam menyediakan pelayanan transportasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta mendukung terciptanya sistem transportasi yang terpadu, berkelanjutan, dan berorientasi pada pelayanan publik. Dengan adanya Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 5 Tahun 2016, penyelenggaraan transportasi di Kabupaten Tuban memiliki dasar hukum yang lebih operasional sebagai pedoman dalam pelaksanaan berbagai kebijakan dan inovasi transportasi di tingkat daerah.

Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban menetapkan Surat Keputusan Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban Nomor 188.45/23/KPTS/414.108.4/2025 tentang Fasilitasi Penyediaan Angkutan Umum SIMA GANTENG (Transportasi Masyarakat Tuban yang Elegan, Aman, Nyaman, dan Terintegrasi) sebagai tindak lanjut dari Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 5 Tahun 2016. Surat keputusan tersebut menjadi dasar operasional dalam pelaksanaan Program SIMASGANTENG

yang mengatur penyediaan layanan angkutan umum sebagai salah satu bentuk pelayanan transportasi bagi masyarakat Kabupaten Tuban. Melalui kebijakan tersebut, Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban memiliki landasan administratif dalam mengelola, mengoperasikan, serta mengembangkan layanan SIMASGANTENG agar mampu memberikan pelayanan transportasi yang aman, nyaman, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan mobilitas masyarakat. Dengan demikian, penerbitan surat keputusan tersebut menunjukkan komitmen Pemerintah Kabupaten Tuban dalam mengimplementasikan kebijakan transportasi daerah ke dalam bentuk pelayanan publik yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat.

Sebelum SIMASGANTENG diluncurkan, kebutuhan mobilitas pelajar di Tuban banyak menggunakan kendaraan pribadi terutama sepeda motor atau bergantung pada bantuan keluarga/antar-jemput. Kondisi ini biasa terjadi di daerah ketika pilihan transportasi pelajar yang aman dan terjadwal masih terbatas, sehingga pelajar cenderung mengambil pilihan yang lebih mudah dengan naik motor sendiri, termasuk bagi yang belum memenuhi syarat berkendara. Biasanya, adanya angkutan pelajar gratis di daerah lain muncul sebagai respons atas masalah umum, seperti pelajar menggunakan sepeda motor, beban biaya rumah tangga, dan tingginya risiko pelanggaran/kecelakaan lalu lintas pada kelompok usia sekolah.

Pernyataan diatas sejalan dengan pernyataan dari Kasatlantas Polres Tuban: “TuguJatim- Kasatlantas Polres Tuban, AKP Ayip Rizal menyatakan bahwa Bus sekolah gratis “SIMASGANTENG” yang diluncurkan Pemerintah Kabupaten Tuban dinilai akan mengurangi angka kecelakaan masyarakat terutama dikalangan pelajar di wilayah Polres Tuban.”

(Sumber: <https://tugujatim.id/bus-sekolah-gratis-tuban-angka-kecelakaan-lalu-lintas/>)

Tabel 1. 1 Data Kecelakaan Lalu Lintas Di Kabupaten Tuban

Usia Pelaku LAKA LANTAS		2021	2022	2023	2024	2025
1.	05-5 tahun	29	69	41	59	103
2.	16-30 tahun	294	493	398	441	416
3.	31-40 tahun	142	246	174	163	168
4.	41-50 tahun	107	220	180	156	173
5.	51-keatas	156	268	214	230	283
Total		728	1.296	1.007	1.049	1.143

Sumber: DLHP Kabupaten Tuban

Data di atas menunjukkan bahwa pada tahun 2021–2025 menunjukkan bahwa kelompok usia muda, usia 05–15 tahun dan usia 16–30 tahun merupakan kelompok dengan tingkat kejadian kecelakaan yang signifikan. Dalam lima tahun terakhir, terdapat peningkatan fluktuatif namun cenderung naik, khususnya pada usia 05–15 tahun, dari 29 kasus pada 2021 menjadi 103 kasus pada 2025, atau meningkat lebih dari tiga kali lipat. Sementara itu, kelompok usia 16–30 tahun secara konsisten menjadi penyumbang terbesar angka kecelakaan setiap tahun, mencapai 493 kasus pada 2022 dan tetap tinggi pada 2025 dengan 416 kasus. Kondisi tersebut memperkuat urgensi pemerintah untuk menghadirkan layanan transportasi publik yang mampu menjawab kebutuhan mobilitas masyarakat sekaligus meningkatkan keselamatan pengguna jalan. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Tuban melalui Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan menghadirkan Program Transportasi Masyarakat Tuban yang Elegan, Aman, Nyaman, dan Terintegrasi (SIMASGANTENG) sebagai salah satu inovasi pelayanan publik di bidang transportasi.



Gambar 1. 1 Bus SIMASGANTENG

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026

Sejak diluncurkan pada tahun 2024, Program SIMASGANTENG di Kabupaten Tuban menghadirkan perubahan dalam penyelenggaraan layanan transportasi publik melalui penyediaan bus gratis yang diperuntukkan bagi pelajar dan masyarakat serta didukung oleh sistem pengelolaan yang lebih terstruktur dan terdigitalisasi. Sebagai bagian dari inovasi pelayanan publik, program ini dilengkapi dengan aplikasi SIMASGANTENG berbasis GPS yang memungkinkan pengguna memantau lokasi bus secara *real-time*, sehingga informasi mengenai posisi armada dan perkiraan waktu kedatangan dapat diakses secara lebih cepat, akurat, dan transparan. Melalui penerapan teknologi tersebut, Pemerintah Kabupaten Tuban berupaya meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik yang lebih modern, mudah diakses, serta sesuai dengan kebutuhan mobilitas masyarakat.



Gambar 1. 2 Tampilan aplikasi SIMASGANTENG

Sumber: Aplikasi SIMASGANTENG, 2025

Jadwal operasional SIMASGANTENG di Kabupaten Tuban dirancang untuk menunjang mobilitas pelajar maupun masyarakat umum. Dalam pelaksanaannya, layanan ini beroperasi pada pagi hari pukul 05.30–07.00 WIB guna menyesuaikan dengan waktu masuk sekolah, serta kembali beroperasi pada siang hingga sore hari pukul 13.00–16.00 WIB untuk melayani kepulangan pelajar dan aktivitas masyarakat lainnya. Pada tahap awal implementasinya, pemerintah Kabupaten Tuban mengoperasikan 10 unit bus di 10 rute penting yang melayani hampir setiap kecamatan di wilayah Tuban.

Tabel 1. 2 Jumlah Penumpang SIMASGANTENG Gen 1

Armada	Bulan							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Bus 1	2.200	2.244	600	1.920	1.472	1224	1260	1150
Bus 2	1.056	1.408	672	1.640	1518	1440	1296	2100
Bus 3	1320	1.980	912	1.360	1794	1476	1188	1150
Bus 4	1.584	2.200	696	1.200	2162	1584	972	2500
Bus 5	2.112	1.628	720	1.160	2346	1332	1584	2450
Bus 6	2.244	2.112	648	1.360	1932	1404	1548	2100

Bus 7	1.980	1.584	1.152	1.560	1610	1476	720	1900
Bus 8	2.200	1.936	1.080	1.760	2162	1404	1404	2100
Bus 9	2.420	1.804	1.200	1.960	1978	1152	1152	2550
Bus 10	1.364	1.760	672	1.640	1334	1476	1728	1750
Jumlah	18.480	18.656	8.352	15.560	18.308	13.968	12.852	19.750
Total	125.926							

Sumber: DLHP Kabupaten Tuban

Masyarakat merespons program ini dengan positif, sehingga mendorong perluasan layanan pada tahun 2025, yang mencakup penambahan 20 armada feeder dan 10 unit bus baru untuk meningkatkan kapasitas dan jangkauan layanan sehingga dapat melayani pelajar dan masyarakat umum.

Tabel 1. 3 Jumlah Penumpang SIMASGANTENG Gen 2

Armada	Bulan					
	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
Bus 11	260	740	828	972	1044	1525
Bus 12	320	760	1357	1062	1134	1850
Bus 13	170	960	943	954	1350	2050
Bus 14	260	1180	943	702	1116	1775
Bus 15	340	820	1104	684	1116	1800
Bus 16	240	1160	713	774	1062	2050
Bus 17	260	700	1012	936	1404	1750
Bus 18	270	840	828	1044	1278	1500
Bus 19	250	600	920	954	1206	1825
Bus 20	310	720	1288	918	1224	2300
Total	2680	8480	9936	9000	11934	18425
Feeder 1	160	460	342	540	486	725
Feeder 2	250	540	414	432	522	675
Feeder 3	300	400	450	504	738	675
Feeder 4	320	560	288	666	648	525
Feeder 5	150	480	468	666	630	550
Feeder 6	130	480	576	576	360	875
Feeder 7	180	620	558	666	468	850
Feeder 8	190	420	576	432	522	850
Feeder 9	150	500	576	648	342	725
Feeder 10	140	480	468	540	378	725
Feeder 11	190	600	360	450	396	650
Feeder 12	180	500	486	288	450	800
Feeder 13	170	680	486	432	306	500
Feeder 14	200	520	540	432	378	925

Feeder 15	150	540	594	738	540	750
Feeder 16	180	580	342	432	396	675
Feeder 17	250	440	414	360	450	575
Feeder 18	210	480	450	468	306	675
Feeder 19	150	420	468	342	396	850
Feeder 20	140	460	396	432	486	1025
Jumlah	9150	27120	29124	28044	33066	51450
Total Penumpang Bus & Feeder				238409		

Sumber: DLHP Kabupaten Tuban

SIMASGANTENG di Kabupaten Tuban melayani rute yang tersebar luas hingga mencakup hampir seluruh kecamatan di Kabupaten Tuban, sehingga memudahkan mobilitas pelajar dan masyarakat dalam bepergian sehari-hari. Armada bus ini memiliki 10 jalur utama, seperti rute yang melintasi Tuban Kota, Jatirogo-Kenduruan, Senori-Bangilan-Jatirogo, Widang-Tuban, serta jalur lainnya yang menghubungkan daerah seperti Rengel, Soko, Parengan, Tambakboyo, Kerek, Merakurak, serta Grabagan-Rengel. Selain itu, terdapat rute Tuban-Bojonegoro yang dioperasikan dari titik awal di Parkir Wisata Kebonsari hingga Setiap rute dirancang untuk menjangkau berbagai daerah sehingga penumpang bisa naik dan turun di titik-titik yang strategis sesuai kebutuhan perjalanan mereka.

Tabel 1. 4 Rute SIMASGANTENG

No	Rute Bus SIMASGANTENG	Unit
BUS SIMASGANTENG GEN 1		
1.	Rute Kota 1	1 unit
2.	Rute Kota 2	1 unit
3.	Rute 3 Jatirogo-Kenduruan	1 unit
4.	Rute 4 Senori-Bangilan-Singgahan	1 unit
5.	Rute 5 Widang-Tuban	1 unit
6.	Rute 6 Senori-Saringembat-Singgahan	1 unit
7.	Rute 7 Klotok-Prambon-Plumpang	1 unit
8.	Rute 8 Parengan-Soko-Rengel	1 unit
9.	Rute 9 Merakurak-Kerek-Tambakboyo	1 unit
10.	Rute 10 Grabagan-Rengel	1 unit

BUS SIMASGANTENG GEN 2		
1.	Jatirogo-Bulu/Bancar	1 unit
2.	Bancar-Tambakboyoy-Jenu-Tuban	2 unit
3.	Parengan-Soko-Rengel	1 unit
4.	RengelGrabagan-Semanding-Tuban	1 unit
5.	Singgahan-Montong-Merakurak-Tuban	2 unit
6.	Palang-Tuban	1 unit
7.	Tuban-Bojonegoro (Stasiun)	1 unit
8.	TubanWidang	1 unit
FEEDER SIMASGANTENG		
1.	Tegalrejo-Jadi-Boto-Sumurgung-SMP 4-Ringroad-Al Falah-Jl DR WahidinJl. Pramuka-Jl Diponegoro-Terminal Tipe A	1 unit
2.	Pemandian Bektiharjo-Mrican-Prunggahan-Tegalagung-Karang-SMP 7-Pasar Tuban-Jl. Hayam Wuruk-Bejagung	1 unit
3.	Terminal TWT-Sugihwaras-SMPN 4 Tuban-Sugiharo-kembangbilo	1 unit
4.	Tasikmadu-Perumnas Tasikmadu-Manunggal-JL. Gajah Mada-Jl. AKBP Suroko-Jl. KH. Mustain-Jl. Bonang-Jl. Panglima Sudirman	1 unit
5.	Tunah-Kepet-Genaharjo-Penambangan-Semanding-Bejagung-Manunggal-Pengkok-Tunah	1 unit
6.	Widang-Klotok-Prambon-Punggulrejo-Rengel	1 unit
7.	Compreng-Plumpang-Banget- Plandirejo-Klotok	1 unit
8.	Kenongosari-Kanor-Rengel-Punggul-Beron-Rengel	1 unit
9.	Kanor-Sawahan-Rengel-Kebonagung-Pasar Soko-Sandingrowo	1 unit
10.	Pandanagung-Prambon Tergayang-Jegulo-Maibit-Rengel	1 unit
11.	Simo-Soko-Kebonagung-Losari-Proliman rekul	1 unit
12.	Tengger Wetan-Tambakboyoy	1 unit
13.	Kerek (Margomulyo)-Merakurak	1 unit
14.	Sidotentrem-Banaran-Pasar Bangilan-Soto-Singgahan	1 unit
15.	Senori-Laju/Tanggir-Singgahan	1 unit
16.	Rembes-Cendoro-Pakah-Tunah-Tegalbang-Pusri-Rembes	1 unit
17.	Simorejo-Temangkar-Bunut-Widang-Langitan (Perbatasan Lamongan)	1 unit
18.	Rayung-Sembung-Kumpulrejo-Brangkal-Parangbatu	1 unit
19.	Banyuurip-Pasar Senori-SMP 1 Senori-Rayung-Sembung-Ngawun	1 unit
20.	Sokogunung-Jamprong-Sidomukti Kenduruan-Jatirogo-Terminal Jatirogo	1 unit

Sumber: DLHP Kabupaten Tuban

Berdasarkan tabel tersebut, pemilihan Bus SIMASGANTENG sebagai fokus penelitian didasarkan pada cakupan pelayanan dan jangkauan rute yang

lebih luas dibandingkan feeder SIMASGANTENG. Bus SIMASGANTENG tidak hanya melayani perjalanan di wilayah Kabupaten Tuban, tetapi juga menjangkau Kabupaten Bojonegoro sehingga dapat menggambarkan pelayanan transportasi publik yang mendukung mobilitas masyarakat antarwilayah. Sementara itu, feeder SIMASGANTENG hanya melayani rute-rute tertentu di dalam wilayah Kabupaten Tuban sehingga jangkauan pelayanannya lebih terbatas. Oleh karena itu, Bus SIMASGANTENG dipilih karena dinilai lebih sesuai untuk mengkaji pelayanan transportasi publik yang memiliki jangkauan lebih luas dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi mobilitas masyarakat.

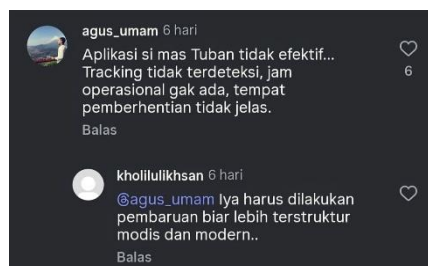
Tabel 1. 5 Lokasi Halte SIMASGANTENG

No	Nama Halte	Desa	Kecamatan
1	Halte SMPN 4	Bogorejo	Merakurak
2	Halte Rengel	Kebonagung	Rengel
3	Halte Plumpang	Ngrayung	Plumpang
4	Halte Singgahan	Mulyoagung	Singgahan
5	Halte Montong	Montongsekar	Mongtong
6	Halte Merakurak	Sambonggede	Merakurak
7	Halte Parengan	Parangbatu	Parengan
8	Halte Soko	Sokosari	Soko
9	Halte SMPN 3	Latsari	Tuban
10	Halte Teuku Umar	Latsari	Tuban
11	Halte Gerdu laut	Karangsari	Tuban
12	Halte Sleko	Sedangharjo	Tuban
13	Halte Jatirogo	Wotsogo	Jatirogo
14	Halte Senori	Jatisari	Senori
15	Halte Bangilan	Kedungmulyo	Bangilan
16	Halte Alun-Alun	Sedangharjo	Tuban
17	Halte Manunggal	Gedongombo	Semanding
18	Halte Sosial	Baturetno	Tuban
19	Halte BAS	Latsari	Tuban
20	Halte Klotok	Klotok	Plumpang
21	Halte MAN Tuban	Gedongombo	Semanding
22	Halte Pakah	Sumberagung	Tuban
23	Halte Tambakboyoy	Sobontoro	Tambakboyoy

Sumber: DLHP Kabupaten Tuban

Selain itu dalam implementasi program SIMASGANTENG, Pemerintah Kabupaten Tuban menetapkan 23 halte yang di berbagai lokasi sebagai bagian dari program SIMASGANTENG. Adanya 23 halte ini bertujuan untuk mendukung keterjangkauan akses masyarakat maupun pelajar, sehingga mobilitas dapat berlangsung secara lebih teratur dan efisien. Dari perspektif *public value*, jumlah dan persebaran halte SIMASGANTENG mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam menghadirkan layanan yang aman, nyaman, dan inklusif bagi pengguna transportasi publik.

Namun, dalam pelaksanaan program di lapangan masih menemui beberapa kendala atau tantangan yang perlu diperbaiki agar pelayanan dapat berjalan optimal. Salah satunya terkait efektivitas aplikasi digital yang digunakan sebagai alat pengelolaan layanan.



Gambar 1. 3 Tanggapan masyarakat mengenai aplikasi SIMASGANTENG

Sumber: Akun Instagram @llaj.tuban, 2025

Tanggapan tersebut selaras dengan keterangan salah satu warga Desa Socorejo Kecamatan Jenu, Siti Rohmah:

“RadarTuban- Siti Rohmah menyatakan bahwa setiap menunggu bus SIMASGANTENG tidak pernah bertemu. Tidak tahu juga jam pastinya kapan. Kalau di perkotaan masih sering ditemui, sedangkan kalau di desa saya sulit,”

(Sumber: [Bupati Tuban Masindra Diminta Turun Tangan, Fitur Aplikasi Layanan Si Mas Ganteng Tak Berfungsi Optimal! - Radar Tuban](#))

Meskipun teknologi ini meningkatkan transparansi dan kemudahan akses, beberapa kendala seperti gangguan sistem, respons yang lambat, dan ketidaktepatan informasi jadwal masih ditemukan, sehingga dapat menurunkan kenyamanan dan kepercayaan pengguna. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan infrastruktur teknologi informasi serta pemeliharaan sistem yang berkelanjutan.



Gambar 1. 4 Tanggapan masyarakat mengenai halte

Sumber: Akun Instagram @llaj.tuban, 2025

Selain aspek teknologi, kualitas fasilitas pendukung khususnya halte pemberhentian juga masih perlu ditingkatkan. Beberapa titik pemberhentian belum memenuhi standar kenyamanan dan aksesibilitas, seperti kelayakan tempat menunggu, maupun penyediaan fasilitas dasar seperti penerangan dan tempat duduk. Kekurangan tersebut berpotensi memengaruhi persepsi masyarakat terhadap mutu layanan dan menurunkan minat untuk menggunakan transportasi publik secara rutin. Selain itu, keterbatasan jumlah armada pada jam sibuk turut menyebabkan kepadatan penumpang dan ketidaktepatan waktu operasional.

Adapun faktor lain yang menyebabkan ketidaksesuaian antara harapan dan pengalaman pengguna SIMASGANTENG adalah dinamika sosial ekonomi serta koordinasi antar instansi yang memengaruhi penyelenggaraan layanan, khususnya terkait perubahan rute operasional. Salah satu bentuk ketidakpuasan masyarakat muncul ketika layanan penjemputan di Stasiun Bojonegoro dihentikan. Kebijakan ini diterapkan Pemerintah Kabupaten Tuban sebagai

respons terhadap keberatan yang disampaikan para pengemudi ojek dan becak di Bojonegoro, yang merasa bahwa keberadaan SIMASGANTENG mengurangi peluang mata pencaharian mereka.

“KabarBaik.co- Bupati Tuban, Aditiya Halindra Faridzky dengan Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan (DLHP) Kabupaten Tuban telah menindaklanjuti keluhan tersebut. Sebagai tindak lanjut, dilakukan penyesuaian terhadap titik penjemputan dan pengantaran penumpang. Apabila sebelumnya bus dapat mengantar penumpang langsung hingga Stasiun Bojonegoro, saat ini layanan hanya berhenti sampai Terminal Rajekwesi. Kebijakan tersebut diterapkan setelah adanya keberatan dari pengemudi ojek dan becak yang beraktivitas di area sekitar stasiun.”
(Sumber: <https://kabarbaik.co/meski-ditegur-tukang-ojek-dan-becak-bus-simas-ganteng-milik-pemkab-tuban-tetap-beroperasi-dan-tambah-rute/>)

Untuk menjaga keharmonisan antara layanan SIMASGANTENG dan penyedia jasa transportasi lokal, Pemerintah Kabupaten Tuban menetapkan Terminal Rajekwesi Bojonegoro sebagai titik pemberhentian bus menggantikan penjemputan langsung di Stasiun Bojonegoro. Kebijakan tersebut mengharuskan penumpang yang akan menuju maupun kembali dari Stasiun Bojonegoro untuk terlebih dahulu menuju Terminal Rajekwesi sehingga sebagian masyarakat menilai layanan tersebut menjadi kurang praktis karena menambah waktu dan tahapan perjalanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan transportasi umum tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis dan operasional, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi sosial ekonomi serta kepentingan berbagai pihak yang terlibat. Oleh karena itu, pemerintah perlu memperkuat koordinasi lintas wilayah dan antarinstansi agar pelayanan transportasi tetap berjalan dengan baik sekaligus mampu meminimalkan potensi konflik di lapangan. Meskipun demikian, Pemerintah Kabupaten Tuban menyatakan kesiapannya untuk mengevaluasi kebijakan tersebut dan

mempertimbangkan kembali layanan penjemputan di Stasiun Bojonegoro apabila kondisi serta dukungan dari para pemangku kepentingan telah memungkinkan.

Berbagai permasalahan yang masih ditemukan dalam pelaksanaan Program SIMASGANTENG mendorong Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah daerah yaitu menyediakan mekanisme pengaduan masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran, maupun keluhan terhadap pelayanan transportasi yang diterima. Melalui mekanisme tersebut, masyarakat dapat menyampaikan laporan melalui website, aplikasi, SMS 1708, maupun kanal resmi lainnya sehingga setiap pengaduan dapat diterima dan diproses secara lebih mudah. Selanjutnya, setiap laporan yang masuk akan diverifikasi oleh admin Pemerintah Kabupaten Tuban sebelum diteruskan kepada Organisasi Perangkat Daerah yang berwenang, dalam hal ini Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban sebagai pengelola Program SIMASGANTENG. Dengan adanya mekanisme tersebut, pemerintah berupaya mewujudkan pelayanan publik yang lebih terbuka, responsif, dan akuntabel melalui penanganan pengaduan masyarakat secara terstruktur.

Dalam pelaksanaannya, Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban melakukan tindak lanjut terhadap setiap laporan yang diterima dengan melakukan klarifikasi, koordinasi, serta evaluasi sesuai dengan

permasalahan yang disampaikan masyarakat. Proses penanganan tersebut mencakup pengecekan kondisi di lapangan, penyampaian informasi kepada masyarakat, hingga perbaikan layanan apabila ditemukan kendala dalam operasional Program SIMASGANTENG. Meskipun demikian, berbagai laporan masyarakat masih menunjukkan bahwa beberapa aspek pelayanan, seperti jadwal operasional, kualitas pelayanan, dan permohonan peminjaman armada, masih memerlukan perhatian serta perbaikan lebih lanjut. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan mekanisme pengaduan belum sepenuhnya mampu menghilangkan berbagai kendala yang dirasakan masyarakat dalam memanfaatkan layanan SIMASGANTENG. Oleh karena itu, keberadaan SP4N-LAPOR tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian pengaduan, tetapi juga menjadi sumber evaluasi bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.



Gambar 1. 5 Laporan Masyarakat di SP4N-LAPOR!

Sumber: DLHP Kabupaten Tuban, 2025

Meskipun Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban telah menyediakan mekanisme pengaduan melalui SP4N-LAPOR sebagai sarana evaluasi pelayanan, berbagai keluhan masyarakat terhadap Program

SIMASGANTENG masih terus ditemukan. Selama sekitar satu tahun terakhir tercatat sebanyak 96 laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan Program SIMASGANTENG, dengan aduan yang didominasi oleh permasalahan jadwal operasional, kualitas pelayanan, dan permohonan peminjaman armada. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa beberapa aspek pelayanan transportasi masih memerlukan perbaikan agar layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara optimal. Di sisi lain, Pemerintah Kabupaten Tuban juga memberikan dukungan pembiayaan melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) sebesar sekitar Rp13 miliar yang dialokasikan untuk mendukung operasional Program SIMASGANTENG, meliputi gaji pengemudi, bahan bakar minyak (BBM), serta perawatan armada. Meskipun telah didukung oleh mekanisme pengaduan dan alokasi anggaran daerah tersebut, berbagai permasalahan yang masih ditemukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Program SIMASGANTENG perlu terus dievaluasi agar mampu memberikan manfaat yang lebih optimal bagi masyarakat.

Berbagai upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Tuban melalui penyediaan mekanisme pengaduan, dukungan anggaran, serta pengembangan layanan transportasi menunjukkan komitmen dalam meningkatkan kualitas Program SIMASGANTENG sebagai pelayanan publik. Namun demikian, berbagai keluhan masyarakat yang masih ditemukan mengindikasikan bahwa keberhasilan suatu program tidak hanya diukur dari tersedianya fasilitas, besarnya anggaran, maupun pelaksanaan operasionalnya, tetapi juga dari sejauh mana program tersebut mampu memberikan manfaat yang benar-benar

dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan kata lain, penyelenggaraan Program SIMASGANTENG diharapkan tidak hanya mampu menyediakan layanan transportasi, tetapi juga menciptakan nilai publik yang dapat meningkatkan kemudahan mobilitas, keselamatan, kenyamanan, serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana Program SIMASGANTENG telah menghasilkan nilai publik yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan.

Untuk mengkaji sejauh mana Program SIMASGANTENG mampu menciptakan nilai publik bagi masyarakat, penelitian ini menggunakan pendekatan *Public Value* yang dikemukakan oleh Mark H. Moore (2013). Pendekatan ini memandang bahwa keberhasilan suatu program publik tidak hanya diukur dari terlaksananya kegiatan atau tercapainya target administratif, tetapi juga dari kemampuan program tersebut dalam menghasilkan nilai yang benar-benar dirasakan dan memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam program SIMASGANTENG, nilai publik tidak hanya berkaitan dengan tersedianya layanan transportasi umum, tetapi juga mencakup kemampuan program dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat, memperoleh dukungan dari berbagai pemangku kepentingan, serta didukung oleh kapasitas pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, pendekatan *Public Value* dinilai relevan untuk digunakan dalam penelitian ini karena mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai sejauh mana program SIMASGANTENG telah

menciptakan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat di Kabupaten Tuban.

Pendekatan *Public Value* yang dikemukakan oleh Mark H. Moore (2013) memandang bahwa keberhasilan suatu program publik tidak hanya diukur dari terlaksananya program atau tercapainya target administrasi, tetapi juga dari kemampuan program tersebut dalam menciptakan nilai yang memberikan manfaat nyata bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Menurut Moore (2013), penciptaan nilai publik memerlukan adanya legitimasi dan dukungan (*legitimacy and support*) dari masyarakat maupun para pemangku kepentingan, serta kemampuan organisasi dalam menyelenggarakan pelayanan (*operational capability*) secara efektif dan berkelanjutan. Kedua aspek tersebut menjadi faktor penting yang mendukung organisasi publik dalam menghasilkan *public value* sebagai nilai yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Oleh karena itu, pendekatan *Public Value* dinilai relevan untuk mengkaji Program SIMASGANTENG karena tidak hanya melihat keberhasilan program dari aspek penyediaan layanan transportasi, tetapi juga dari sejauh mana pemerintah memperoleh dukungan, memiliki kemampuan dalam menyelenggarakan pelayanan, serta mampu menciptakan nilai publik yang benar-benar dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Tuban.

Dalam penelitian ini, dimensi *legitimacy and support* digunakan untuk mengkaji sejauh mana Program SIMASGANTENG memperoleh legitimasi dan dukungan dari masyarakat, pemerintah, maupun berbagai pemangku kepentingan yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan transportasi publik.

Selanjutnya, dimensi *operational capability* digunakan untuk menganalisis kemampuan Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban dalam mengelola sumber daya, sarana dan prasarana, serta pelaksanaan pelayanan agar Program SIMASGANTENG dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan. Adapun dimensi *public value* digunakan untuk mengkaji nilai yang dihasilkan Program SIMASGANTENG bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam penelitian ini, dimensi *public value* dioperasionalkan melalui lima bentuk nilai, yaitu nilai ekonomi, nilai politik, nilai sosial budaya, nilai pendidikan, dan nilai lingkungan sebagai wujud manfaat yang dihasilkan Program SIMASGANTENG bagi masyarakat. Dengan demikian, ketiga dimensi tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran secara komprehensif mengenai kemampuan Program SIMASGANTENG dalam menciptakan nilai publik bagi masyarakat Kabupaten Tuban.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pendekatan *Public Value* memiliki peran penting dalam mengevaluasi penyelenggaraan layanan transportasi publik. Penelitian yang dilakukan oleh Ginting (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bus Trans Jatim dipengaruhi oleh kemampuan penyelenggara dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan masyarakat sehingga mampu menciptakan nilai publik melalui peningkatan kenyamanan, kemudahan, dan kepuasan pengguna. Penelitian Astuti (2021) juga menjelaskan bahwa pembentukan *public value* pada layanan Bus Rapid Transit (BRT) Kota Semarang belum optimal karena masih terdapat berbagai kendala, seperti waktu tunggu yang lama, keterbatasan jam operasional, sistem

pembayaran, serta aspek keamanan yang memengaruhi minat masyarakat menggunakan transportasi umum. Sementara itu, penelitian Widiyanti (2024) menunjukkan bahwa penciptaan *public value* pada layanan KAI Commuter Line Jabodetabek dipengaruhi oleh aspek *legitimacy and support*, *operational capability*, dan *public value*, namun implementasinya masih menghadapi berbagai kendala sehingga manfaat pelayanan belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa pendekatan *Public Value* dapat digunakan untuk mengkaji keberhasilan penyelenggaraan transportasi publik melalui manfaat layanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah membahas penerapan *Public Value* pada penyelenggaraan transportasi publik, penelitian-penelitian tersebut masih berfokus pada layanan transportasi massal di wilayah perkotaan, seperti Bus Trans Jatim, Bus Rapid Transit (BRT), dan KAI Commuter Line. Selain itu, penelitian terdahulu lebih banyak menitikberatkan pada penilaian kualitas pelayanan atau pembentukan nilai publik berdasarkan pengalaman pengguna tanpa mengkaji secara lebih mendalam keterkaitan antara *legitimacy and support*, *operational capability*, dan *public value* dalam penyelenggaraan transportasi publik yang dikelola oleh pemerintah kabupaten. Oleh karena itu, penelitian mengenai Program Transportasi Masyarakat Tuban yang Elegan, Aman, Nyaman, dan Terintegrasi (SIMASGANTENG) masih memiliki ruang untuk dikembangkan karena program ini merupakan inovasi transportasi publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Tuban dengan karakteristik,

cakupan pelayanan, serta kondisi implementasi yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Melalui pendekatan *Public Value* Mark H. Moore (2013), penelitian ini tidak hanya mengkaji manfaat yang dihasilkan Program SIMASGANTENG bagi masyarakat, tetapi juga menganalisis legitimasi dan dukungan dari berbagai pemangku kepentingan serta kemampuan operasional Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban dalam menyelenggarakan layanan transportasi publik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian mengenai penerapan *Public Value* pada Program SIMASGANTENG di Kabupaten Tuban.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat dipahami bahwa keberhasilan program transportasi publik tidak hanya bergantung pada penyediaan armada dan infrastruktur, tetapi juga pada kemampuan program tersebut dalam menciptakan nilai publik (*public value*) bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Pemerintah Kabupaten Tuban berupaya meningkatkan standar layanan transportasi umum, khususnya bagi pelajar dan masyarakat umum, melalui Program Transportasi Masyarakat Tuban yang Elegan, Aman, Nyaman, dan Terintegrasi (SIMASGANTENG). Namun demikian, penting untuk dilakukan kajian guna menilai sejauh mana program SIMASGANTENG mampu menghasilkan nilai publik yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan transportasi. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana pendekatan *public value* dalam Program Transportasi Masyarakat Tuban yang Elegan, Aman, Nyaman, dan

Terintegrasi (SIMASGANTENG) di Dinas Lingkungan Hidup Dan Perhubungan Kabupaten Tuban?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pendekatan *public value* dalam Program Transportasi Masyarakat Tuban yang Elegan, Aman, Nyaman, dan Terintegrasi (SIMASGANTENG) di Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dari sisi teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengembangan ilmu administrasi publik, terutama dalam kajian mengenai penerapan konsep *public value* pada pelayanan transportasi publik di daerah. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah pemahaman mengenai proses terbentuknya nilai publik melalui penyediaan layanan transportasi yang berfokus pada kebutuhan serta kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menambah referensi dalam kajian evaluasi kebijakan publik dengan menempatkan pandangan masyarakat sebagai salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu program. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi teoritis bagi penelitian selanjutnya yang membahas pelayanan publik yang berkelanjutan dan berorientasi pada keadilan sosial.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi penulis, penelitian ini memberikan pengalaman dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan public value dalam menganalisis kualitas pelayanan transportasi publik. Selain itu, penelitian ini juga memperluas wawasan penulis mengenai dinamika penyelenggaraan layanan publik di daerah, khususnya dalam pengembangan Program Transportasi Masyarakat Tuban yang Elegan, Aman, Nyaman, dan Terintegrasi (SIMASGANTENG) yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
2. Bagi Pemerintah Kabupaten Tuban penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai mutu pelayanan Program SIMASGANTENG berdasarkan pandangan masyarakat sebagai pengguna layanan. Temuan penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi, baik dari segi kenyamanan, keamanan, maupun keterpaduan antarmoda transportasi..
3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bentuk kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, terutama yang berkaitan dengan penerapan konsep *public value* pada layanan transportasi publik. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi akademik dan sumber pembelajaran bagi mahasiswa, dosen, maupun peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa.