

# STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN TRANSPORTASI MASYARAKAT TUBAN YANG ELEGAN, AMAN, NYAMAN, DAN TERINTEGRASI (SI MAS GANTENG) DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN PERHUBUNGAN KABUPATEN TUBAN

Oleh:

Putri Wira Triyananta<sup>1</sup>

Eva Hany Fanida<sup>2</sup>

Meirinawati<sup>3</sup>

Trenda Aktiva Oktariyanda<sup>4</sup>

Universitas Negeri Surabaya

Alamat: Jl. Ketintang Wiyata, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur  
(60231).

Korespondensi Penulis: [putriwira.22041@mhs.unesa.ac.id](mailto:putriwira.22041@mhs.unesa.ac.id), [evafanida@unesa.ac.id](mailto:evafanida@unesa.ac.id),  
[meirinawati@unesa.ac.id](mailto:meirinawati@unesa.ac.id), [trendaoktariyanda@unesa.ac.id](mailto:trendaoktariyanda@unesa.ac.id).

**Abstract.** *Public service strategies play a crucial role in realizing effective and responsive governance. The high rate of traffic accidents among the productive-age population has encouraged the Government of Tuban Regency, through the Environmental and Transportation Agency, to introduce the free public transportation program Si Mas Ganteng, which provides safe, comfortable, and integrated services for students and the general public. This study aims to describe the implementation of public service strategies in the Si Mas Ganteng transportation service. This study employs a descriptive research design using a qualitative approach. The research focus is based on the public service strategy theory proposed by Chiwawa and Wissink, which consists of five indicators: clarity of goals, alignment of resources, performance measurement and reporting, collaboration and stakeholder engagement, and continuous improvement. Data were collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings*

# STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN TRANSPORTASI MASYARAKAT TUBAN YANG ELEGAN, AMAN, NYAMAN, DAN TERINTEGRASI (SI MAS GANTENG) DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN PERHUBUNGAN KABUPATEN TUBAN

*indicate the need for route adjustments, particularly on the Tuban–Bojonegoro route, as high passenger demand has resulted in limited fleet availability, the absence of bus stops meeting service standards, and the lack of facilities for user feedback and complaints. Recommendations for improving the Si Mas Ganteng service include adding fleet units and routes, providing bus stops in accordance with service standards, and strengthening the management of feedback and complaints.*

**Keywords:** *Public Service, Service Strategy, Si Mas Ganteng, Public Transportation.*

**Abstrak.** Strategi pelayanan publik berperan penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan responsif. Tingginya angka kecelakaan pada usia produktif mendorong Pemerintah Kabupaten Tuban melalui Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan untuk menghadirkan program transportasi umum gratis Si Mas Ganteng yang aman, nyaman, dan terintegrasi bagi pelajar dan masyarakat umum. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan strategi pelayanan publik pada layanan transportasi Si Mas Ganteng. Jenis penelitian ini adalah de skriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian menggunakan teori strategi pelayanan publik menurut Chiwawa dan Wissink yang terdiri dari lima indikator, yaitu *clarity of goals* (kejelasan tujuan dan sasaran), *alignment of resources* (penyelarasan sumber daya), *performance measurement and reporting* (pengukuran dan pelaporan kinerja), *collaboration and stakeholder engagement* (kolaborasi dan keterlibatan pemangku kepentingan), *continuous improvement* (peningkatan berkelanjutan). Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan perlu penyesuaian rute terutama di rute Tuban-Bojonegoro, antusias penumpang yang tinggi mengakibatkan keterbatasan armada, belum tersedianya halte sesuai standar, serta belum tersedianya tempat kritik dan saran bagi pengguna layanan. Adapun saran peningkatan pelayanan Si Mas Ganteng meliputi penambahan armada dan rute, penyediaan halte sesuai standar pelayanan, dan pengelolaan kritik dan saran.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Strategi Pelayanan, Si Mas Ganteng, Transportasi Publik.

## **LATAR BELAKANG**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan. Sesuai dengan peraturan yang berlaku semua lembaga pemerintah diharuskan untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, mudah, transparan, dan profesional. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan publik tidak hanya sekedar aktivitas administratif, tetapi juga manifestasi nyata dari penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan publik berperan krusial dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat serta menunjukkan sejauh mana negara hadir untuk memberikan kepastian, keadilan, dan kemudahan bagi semua warga negara dalam mengakses hak-hak dasar mereka.

Namun, dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia masih menemui berbagai kendala. Banyak layanan publik yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat, baik dari sisi kualitas, efektivitas, maupun penggunaan teknologi digital (Saputri & Atmojo, 2023). Kondisi ini mengindikasikan adanya perbedaan antara praktik di lapangan dan aturan yang ditetapkan oleh undang-undang. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik meliputi minimnya optimalisasi sumber daya manusia, kurangnya inovasi dalam birokrasi, serta rendahnya pemanfaatan teknologi. Akibatnya, komitmen yang kuat dari semua pihak diperlukan untuk terus-menerus melakukan perbaikan dan inovasi agar strategi dalam pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan amanat undang-undang dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Pelayanan publik yang baik pastinya memerlukan strategi dalam meningkatkan layanan yang diberikan agar berjalan secara maksimal, sejalan dengan pendapat menurut Azizah & Pambudi (2024) bahwa strategi dalam pelayanan publik adalah upaya yang dirumuskan untuk mempertahankan stabilitas pelaksanaan kebijakan, merespons berbagai masalah yang mungkin muncul, dan mengarahkan proses pelayanan agar dapat mencapai tujuan yang lebih jelas dan terukur. Oleh sebab itu, diperlukan manajemen strategi yang efektif dalam pelaksanaan kebijakan publik agar meningkatkan kualitas layanan, menjamin kepuasan masyarakat, mengantisipasi permasalahan, dan mencapai tujuan pelayanan yang nyata di berbagai sektor seperti transportasi, pariwisata, dan perizinan. Sektor transportasi umum merupakan elemen krusial dalam pelayanan publik

## **STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN TRANSPORTASI MASYARAKAT TUBAN YANG ELEGAN, AMAN, NYAMAN, DAN TERINTEGRASI (SI MAS GANTENG) DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN PERHUBUNGAN KABUPATEN TUBAN**

karena berperan untuk mendukung mobilitas warga, mengurangi kemacetan, dan mendorong pertumbuhan ekonomi daerah (Udin & Taufiq, 2025). Transportasi publik yang baik dapat meningkatkan aksesibilitas, efisiensi kegiatan masyarakat, serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan (Karjono et al., 2022). Dalam konteks ini, transportasi umum berfungsi sebagai komponen penting dalam mendorong perekonomian dan mobilitas masyarakat, baik di daerah perkotaan maupun di pedesaan.

Transportasi publik berupa angkutan umum sudah jarang digunakan oleh para pelajar saat ini dikarenakan minat pelajar akan berkendara dengan kendaraan pribadi dinilai lebih praktis. Dalam hal kurangnya minat pada sarana angkutan umum menyebabkan tingginya angka kecelakaan terutama oleh para pelajar yang hendak berangkat ke sekolah. Wakil Ketua Pemberdayaan dan Pengembangan Wilayah MTI Pusat, Djoko Setijowarno, mengatakan bahwa korban kecelakaan lalu lintas paling rentan berada di kelompok usia 10-19 tahun. Dalam hal ini kelompok tersebut berada di peringkat kedua dengan jumlah presentase 23% dari total kecelakaan, atau sekitar 46.239 korban dari 204.284 orang (Kompas, 2025). Hal tersebut membuktikan bahwa perlunya transportasi publik yang bisa membantu mobilitas para pelajar dan masyarakat dalam menekan angka kecelakaan. Dengan adanya sistem transportasi publik yang aman, nyaman dan terjangkau merupakan indikator penting kemajuan sebuah kota, sekaligus mencerminkan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan layanan publik yang baik dan berkualitas.

Di Kabupaten Tuban, pemerintah daerah menghadirkan inovasi transportasi publik Si Mas Ganteng (Transportasi Masyarakat Tuban Yang Elegan, Aman, Nyaman dan Terintegrasi) sebagai upaya peningkatan pelayanan publik. Program ini dirancang dengan konsep layanan gratis, dengan menghadirkan armada bus modern, serta *feeder* agar dapat menjangkau wilayah pelosok. Transportasi ini awalnya hanya diperuntukkan bagi para pelajar sekolah yang ada di Kabupaten Tuban, namun seiring berjalannya waktu masyarakat umum juga dapat menaiki transportasi ini dengan gratis. Adanya transportasi publik ini dikarenakan untuk melanjutkan layanan angkutan gratis bagi pelajar yang sebelumnya berupa mpu. Namun minat pelajar dengan adanya angkutan pelajar gratis itu masih rendah dan para pelajar lebih memilih untuk memakai kendaraan pribadi. Dengan meningkatnya pengguna kendaraan bermotor bagi pelajar ini menyebabkan angka

kecelakaan di Kabupaten Tuban yang cukup tinggi dari tahun 2021-2023, dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1.** Angka Kecelakaan di Kabupaten Tuban

| Tahun | Angka Kasus<br>Kecelakaan | Angka Meninggal<br>Dunia | Angka Luka<br>Berat | Angka Luka<br>Ringan |
|-------|---------------------------|--------------------------|---------------------|----------------------|
| 2021  | 1.010                     | 175                      | 28                  | 1.017                |
| 2022  | 1.319                     | 193                      | 19                  | 1.694                |
| 2023  | 1.026                     | 193                      | 13                  | 1.353                |

*Sumber: Jurnaljatim (2022) & Tugujatim (2023)*

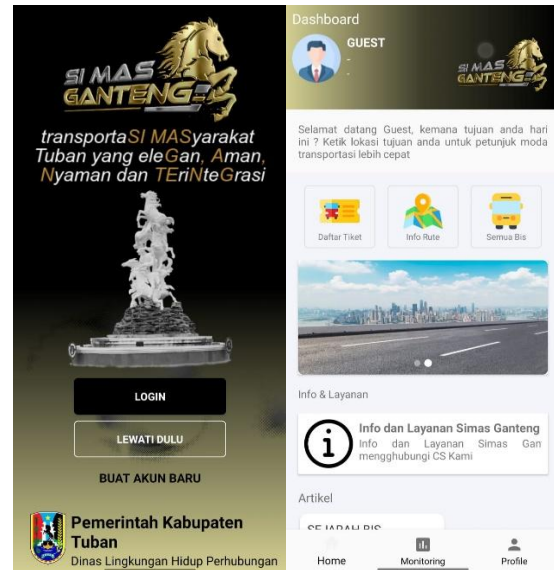
Data di atas menjelaskan bahwa masih tingginya tingkat kasus kecelakaan di Kabupaten Tuban, sebagai pemerintah yang baik Kabupaten Tuban memunculkan inovasi transportasi publik gratis Si Mas Ganteng yang diharapkan mampu menjadi jawaban atas tingginya angka kecelakaan sekaligus memperluas akses mobilitas bagi seluruh lapisan masyarakat. Inovasi ini sejalan dengan paradigma *Public Service Logic* yang menekankan bahwa pelayanan publik harus dipandang sebagai *service* yang berfokus pada penciptaan nilai bagi masyarakat, bukan sekedar produk birokrasi (Osborne, 2021). Kehadiran layanan ini diharapkan menjadi solusi atas kebutuhan transportasi yang terjangkau, aman, dan ramah bagi masyarakat di Kabupaten Tuban.

Transportasi publik gratis ini sudah ada sejak Februari 2024 yang diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Tuban melalui Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan (DLHP) Kabupaten Tuban, dan diresmikan secara langsung oleh Bupati Tuban, Aditya Halindra Faridzky atau dengan sapaan akrabnya adalah Mas Lindra. Terdapat 10 bus yang terbagi ke dalam 10 rute yang tersebar di seluruh wilayah kecamatan di Kabupaten Tuban. Jam operasionalnya dimulai pada pukul 05.30-07.30 WIB dan 13.00-16.00 WIB. Mas Lindra mengungkapkan bahwa “Peluncuran Si Mas Ganteng untuk mempermudah angkutan bagi pelajar, menekan angka kecelakaan, mengurangi volume kendaraan bermotor hingga emisi karbon. Para pelajar juga dapat memanfaatkan bus tersebut secara gratis” (Kabupaten Tuban, 2024). Selain itu juga bus ini dilengkapi dengan fitur map yang tersambung langsung ke *smartphone* orang tua. Dengan cara mengunduh aplikasi Si Mas Ganteng melalui *playstore* pengguna bisa mengecek rute, jadwal operasional, dan mengecek lokasi bus.

# STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN TRANSPORTASI MASYARAKAT TUBAN YANG ELEGAN, AMAN, NYAMAN, DAN TERINTEGRASI (SI MAS GANTENG) DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN PERHUBUNGAN KABUPATEN TUBAN



**Gambar 1.** Transportasi Si Mas Ganteng  
Sumber: Surya.co.id, 2025



**Gambar 2.** Aplikasi Si Mas Ganteng  
Sumber: Aplikasi Si Mas Ganteng

Selama satu tahun berjalan pemerintah Kabupaten Tuban melalui transportasi publik gratis Si Mas Ganteng terus berupaya untuk meningkatkan layanan transportasi yang elegan, aman, nyaman, dan terintegrasi. Melalui Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan (DLHP) Kabupaten Tuban, menghadirkan kembali rute baru layanan Si Mas Ganteng Generasi 2 dengan salah satu rutenya adalah jurusan Tuban - Stasiun Bojonegoro yang saat ini sudah beroperasi. Program ini diluncurkan secara resmi oleh Gubernur Jawa Timur, Khofifah Indar Parawansa bersama Bupati Tuban, Aditya Halindra Faridzky pada Minggu, 23 Maret 2025 di Alun-alun Kabupaten Tuban. Mengingat bahwa Kabupaten Tuban yang masih belum mempunyai stasiun kereta api, kehadiran rute ini disambut antusias oleh masyarakat khususnya pengguna kereta api yang memiliki tujuan ke luar daerah seperti Jakarta, Surabaya dan kota-kota lainnya. Dengan adanya rute arah Stasiun Bojonegoro masyarakat Tuban memiliki akses yang lebih mudah dan efisien untuk melanjutkan perjalanannya melalui moda kereta api. Hal ini sejalan dengan Amanat Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) bahwa dalam menyediakan transportasi publik yang aman, nyaman, dan memudahkan publik merupakan kewajiban dari pemerintah daerah.

Namun implementasi dari inovasi transportasi Si Mas Ganteng ini tidak berjalan mulus begitu saja, permasalahan yang terjadi di lapangan ditemukan bahwa kehadiran armada bus dan *feeder* yang malah mempersempit ruang gerak transportasi konvensional. Pada bulan Mei 2025 bus Si Mas Ganteng Tuban ini mendapat protes dari para tukang ojek dan tukang becak yang biasa mangkal di sekitar Stasiun Bojonegoro. Protes ini berkaitan dengan operasional Bus Si Mas Ganteng Tuban-Bojonegoro yang bertujuan akhir di Stasiun Bojonegoro. Mereka menilai bahwa bus yang gratis, elegan, dan nyaman itu merampas pendapatan mereka (Suarabanyuurip, 2025). Dampak dari aksi protes tukang ojek dan tukang becak tersebut, Pemkab Tuban dan Bojonegoro melalui masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait melaksanakan sebuah pertemuan. Dari pertemuan tersebut menghasilkan keputusan bahwa, bus Si Mas Ganteng tidak bisa lagi menaikkan dan menurunkan penumpang di Stasiun Bojonegoro. Dengan begitu para warga yang ingin kembali ke Tuban setelah mengakses Stasiun Bojonegoro maupun sebaliknya, harus mengeluarkan uang untuk naik ojek atau becak dahulu ke Terminal Rajekwesi. Para warga yang seharusnya dimudahkan dengan layanan transportasi tersebut, justru malah dipersulit dengan adanya aksi protes tersebut.

Selain itu juga terdapat permasalahan yang masih mendasar mengenai sarana dan prasarana yang masih belum memenuhi standar, seperti masih belum memiliki halte resmi untuk pemberhentian dan penjemputan penumpang, serta jumlah armada dan rute yang belum menjangkau secara merata. Seperti yang ditemukan pada penelitian Fery et al., (2024) bahwa dalam pelaksanaan transportasi Si Mas Ganteng mengalami antusias yang sangat tinggi di kalangan pelajar, dengan adanya 1 armada di masing-masing kecamatan menimbulkan *overload* dikarenakan keterbatasan jumlah armada. Hal tersebut menyebabkan para pelajar yang belum menaiki bus harus menunggu dan menyebabkan memenuhi bahu jalan. Kondisi ini membahayakan para pelajar dan pengguna jalan lainnya

Dalam upaya peningkatan pelayanan Si Mas Ganteng masih banyak ditemukan kendala dari keterbatasan sarana prasarana, dan minimnya fasilitas dalam mencapai pelayanan yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sandra et al., (2024) berjudul “Peningkatan Pelayanan Bus Sekolah Si Mas Ganteng di Kabupaten Tuban (Studi Kasus Rute 8: Parengan-Soko-Rengel)”, yang masih ditemui banyak kendala, terutama dalam aspek operasional dan manajerial. Kendala tersebut

# **STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN TRANSPORTASI MASYARAKAT TUBAN YANG ELEGAN, AMAN, NYAMAN, DAN TERINTEGRASI (SI MAS GANTENG) DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN PERHUBUNGAN KABUPATEN TUBAN**

berupa keterbatasan armada, *load factor* yang melebihi standar, dan juga minimnya fasilitas pendukung seperti halte dan kenyamanan penumpang. Dalam hal ini diperlukan adanya strategi dalam peningkatan pelayanan publik guna menjadikan layanan transportasi sebagai aspek yang digemari masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Strategi yang dilakukan secara terencana dan berkelanjutan akan menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi daerah, terutama dalam hal kenyamanan penumpang, dan fasilitas yang memadai. Dalam konteks Kabupaten Tuban, kajian mengenai strategi peningkatan pelayanan publik melalui transportasi publik masih sangat terbatas. Di mana pemahaman konteks lokal menjadi hal penting untuk menilai sejauh mana transportasi seperti Si Mas Ganteng benar-benar diterima dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menggali secara mendalam bagaimana strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik transportasi Si Mas Ganteng, serta bagaimana respon masyarakat terhadap pelaksanaannya.

Dengan demikian, tujuan utama penelitian ini yang dilakukan melalui pendekatan kualitatif dan berbasis data yang ada di lapangan adalah untuk menganalisis secara komprehensif bagaimana strategi peningkatan pelayanan publik dapat diimplementasikan melalui transportasi Si Mas Ganteng di Kabupaten Tuban. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan layanan yang konkret dan berbasis pada realitas sosial. Sehingga dapat memperkuat peran pemerintah daerah dalam menyediakan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan tentang kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan



oleh penyelenggara pelayanan publik ([ombudsman.go.id](http://ombudsman.go.id)). Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya sebatas oleh pemberi layanan saja, namun juga menjadi bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas, adil dan transparan.

Dalam penelitian menurut Karjono et al., (2022:156) “pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintah. Dalam pemerintah, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya”. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang baik akan mencerminkan sifat profesionalisme dan akuntabilitas pemerintah sebagai pihak penyelenggara negara yang berorientasi pada kepentingan umum. Selain itu juga menurut Osborne (2020) menekankan bahwa pelayanan publik bukan hanya sekedar proses birokratis, melainkan interaksi bersama antara penyedia layanan dan masyarakat. Pelayanan publik harus dipahami sebagai *co-production* di mana warga negara berperan aktif, bukan hanya sebagai penerima pasif. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa pelayanan publik yang ideal adalah menuntut kolaborasi antara pihak pemerintah dengan warga negara, di mana masyarakat memiliki kesempatan untuk berpartisipasi, memberi masukan, serta ikut berkontribusi dalam peningkatan kualitas layanan yang diterimanya.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Berdasarkan dengan prinsipnya, proses pelaksanaan pelayanan publik ditunjukkan kepada masyarakat, karena mendapatkan pelayanan yang baik merupakan hak suatu masyarakat. Dalam hal meningkatkan kualitas layanan, manajemen harus mampu menerapkan teknik-teknik manajemen yang beorientasi pada kebutuhan *customer* dengan pendekatan *Citizen's Charter* (Maklumat Pelayanan) yang berarti sebuah pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik yang memposisikan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan, artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik (Marwiyah, 2023). Hal ini berarti bahwa pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang tidak hanya memberikan manfaat administratif, tetapi juga menciptakan nilai sosial melalui kolaborasi dan pemberdayaan masyarakat. Masyarakat diposisikan

# **STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN TRANSPORTASI MASYARAKAT TUBAN YANG ELEGAN, AMAN, NYAMAN, DAN TERINTEGRASI (SI MAS GANTENG) DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN PERHUBUNGAN KABUPATEN TUBAN**

sebagai *co-creator of value*, yakni mitra aktif dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan.

## **Strategi Pelayanan Publik**

Strategi pelayanan publik merupakan suatu upaya sistematis untuk mengelola kebijakan agar tetap stabil, mengantisipasi masalah, dan mencapai tujuan konkret pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan pendapat dari Azizah & Pambudi (2024:4) “Dalam mengimplementasikan suatu kebijakan dibutuhkan strategi agar dapat menjaga kestabilan saat melaksanakan kebijakan tersebut. Strategi ini dibutuhkan untuk mengatasi dan mengantisipasi masalah yang ada. Strategi ini juga diperlukan dalam rangka perubahan dan pencapaian tujuan yang lebih konkret dan terukur. Untuk mengelola itu semua dibutuhkan manajemen strategi yang tepat untuk diterapkan oleh setiap pengambil kebijakan demi memberikan pelayanan publik yang maksimal”.

Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui pendekatan yang dikemukakan oleh Osborne dan Plastrik 2001 (dalam Marwiyah, 2023:159-160) memberikan lima strategi utama yang dapat diterapkan, yaitu:

1. Strategi pengembangan struktur, yaitu dengan memperbaiki bentuk dan tata organisasi agar lebih efisien dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.
2. Strategi penyederhanaan sistem prosedur, yaitu mempermudah alur dalam pelayanan publik dengan menghilangkan birokrasi yang berbelit-belit.
3. Strategi pengembangan infrastruktur, yaitu dengan memperkuat sarana dan prasarana penunjang pelayanan.
4. Strategi pengembangan budaya, hal ini berfokus pada perubahan pola pikir dan etika kerja aparatur agar lebih responsif dalam melayani masyarakat.
5. Strategi pengembangan kewirausahaan, yaitu menanamkan sifat semangat inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyusunan strategi yang baik di sektor publik menjadi hal yang penting dalam suatu pelaksanaan organisasi atau program. Dalam praktiknya elemen dari kunci

pelaksanaan strategi yang efektif menurut Chiwawa & Wissink (2024) di sektor publik, meliputi hal sebagai berikut:

1. *Clarity of Goals and Objectives* (Kejelasan Tujuan dan Sasaran)

Indikator ini membahas mengenai tujuan dan sasaran dari suatu organisasi yang harus dilaksanakan secara jelas dan dikomunikasikan secara menyeluruh ke pemangku kepentingan. Untuk mencapai tujuan dan sasaran tersebut diperlukan target dan jangka waktu yang spesifik.

2. *Alignment of Resources* (Penyelarasan Sumber Daya)

Indikator ini meliputi hal penyelarasan dalam organisasi yang harus memastikan sumber daya, seperti anggaran, personel, dan teknologi. Hal ini sejalan dengan tujuan dan sasaran, di mana dalam mencapai tujuan strategis yang baik diperlukan inisiatif dan penyusunan proyek yang baik karena bersifat krusial.

3. *Performance Measurement and Reporting* (Pengukuran dan Pelaporan Kinerja)

Indikator pengukuran dan pelaporan kinerja meliputi penetapan dalam hal metrik kinerja dan mekanisme pelaporan yang jelas. Hal ini berfungsi untuk melacak kemajuan untuk mencapai tujuan dan sasaran strategis yang tepat. Dalam hal ini mencakup mengenai pelaporan dari kinerja suatu pemangku kepentingan yang dilakukan secara berkala, serta mengenai penggunaan data dan analitik untuk menginformasikan pengambilan keputusan.

4. *Collaboration and Stakeholder Engagement* (Kolaborasi dan Keterlibatan Pemangku Kepentingan)

Indikator ini membahas mengenai keterlibatan dengan para pemangku kepentingan untuk dilakukan kolaborasi demi mewujudkan strategi yang efektif di sektor publik. Seperti halnya lembaga pemerintah, sektor swasta, dan warga negara. Dalam hal ini mencakup mengenai peningkatan kemitraan dalam mendukung upaya implementasi suatu program yang melibatkan warga negara dalam proses yang dilakukan.

5. *Continuous Improvement* (Peningkatan Berkelanjutan)

Indikator ini membahas tentang bagaimana strategi dapat terus dipantau dan menjadi bahan evaluasi dari strategi dan inisiatif mereka dalam penyesuaian kebutuhan. Hal ini meliputi pembelajaran dalam suatu keberhasilan dan kegagalan, dan juga pengetahuan dalam meningkatkan hasil kinerja yang lebih baik.

# **STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN TRANSPORTASI MASYARAKAT TUBAN YANG ELEGAN, AMAN, NYAMAN, DAN TERINTEGRASI (SI MAS GANTENG) DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN PERHUBUNGAN KABUPATEN TUBAN**

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini dilakukan dengan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Tujuan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai permasalahan yang ada saat pengimplementasian serta strategi peningkatan pelayanan publik mengenai transportasi publik Si Mas Ganteng oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban. Menurut Abdussamad (2021:30), penelitian kualitatif merupakan “pendekatan yang berorientasi pada fenomena atau gejala yang bersifat alami dan tidak bisa dilakukan di laboratorium, melainkan di lapangan, karena peneliti berusaha memahami fenomena secara langsung dan mendalam berdasarkan konteksnya”.

Subyek penelitian ditetapkan secara *purposive sumpling* yaitu dengan menggali data dari pihak yang memiliki posisi terbaik serta memiliki pengetahuan untuk memberikan informasi atas permasalahan dalam penelitian ini. Informan dari penelitian ini meliputi staf bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan DLHP Kabupaten Tuban, pihak sopir Si Mas Ganteng, masyarakat pengguna layanan, dan pihak ojek pangkalan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara triangulasi (gabungan), dengan mencakup kombinasi antara observasi untuk mengamati secara langsung kondisi operasional bus sekolah dan *feeder* Si Mas Ganteng di lapangan, wawancara untuk mengamati secara langsung kondisi operasional bus sekolah dan *feeder* Si Mas Ganteng di lapangan, dan dokumentasi untuk melengkapi data primer yang hanya bersumber dari informasi tertulis seperti dokumen resmi, foto, dan arsip yang digunakan sebagai pelengkap wawancara dan observasi, sehingga peneliti mampu memperoleh gambaran yang komprehensif (Abdussamad, 2021:103). Teknik analisis data menggunakan model analisis data Miles dan Huberman (dalam Abdussamad, 2021) yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Clarity of goals and objectives (kejelasan tujuan dan sasaran)*

Kejelasan menurut keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik, berarti sebagai suatu hal yang berkaitan dengan prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administratif, unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab, rincian biaya pelayanan, serta hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima suatu layanan. Kemudian menurut pendapat dari Chiwawa dan Wissink (2024) menyatakan bahwa kejelasan tujuan dan sasaran merupakan suatu hal yang harus dilaksanakan secara rinci dalam sektor publik dan dikomunikasikan kepada seluruh pihak yang ikut berpartisipasi didalamnya.

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban telah berupaya dengan baik dalam menyediakan layanan transportasi Si Mas Ganteng. Dalam aspek kejelasan tujuan dan sasaran, program layanan Si Mas Ganteng ini dirancang dengan menggunakan orientasi yang jelas terhadap capaian yang hendak diwujudkan dalam penyelenggaraan transportasi publik. Tujuan utama program ini tidak hanya berfokus pada penyediaan sarana dan prasarana transportasi saja, melainkan juga pada peningkatan kualitas layanan yang aman, nyaman, dan terintegrasi guna menjawab permasalahan mobilitas di masyarakat. Adapun kelompok sasaran yang menjadi fokus utama dalam implementasi program ini adalah pelajar dan masyarakat umum, yang selama ini memiliki tingkat kebutuhan dan ketergantungan tinggi terhadap layanan transportasi publik.

Pelayanan ini masih terlihat memudahkan segenap masyarakat dalam hal memenuhi mobilitas transportasi mereka. Serta dari sisi tukang ojek pangkalan juga ikut merasakan dampak positifnya untuk memiliki kesempatan mengantar penumpang dari stasiun hingga ke terminal, meskipun sebelumnya masih terjadi perselisihan dengan transportasi Si Mas Ganteng. Namun sejumlah sopir yang berada di posisi penyelenggara pelayanan merasa prihatin ke para penumpang, dikarenakan berpotensi kesulitan dalam membawa barang bawaan dan risiko keterlambatan menuju kereta api. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kenyamanan dan aksesibilitas pengguna layanan transportasi. Berdasarkan hal tersebut, para sopir berharap agar penetapan rute layanan dapat dikaji kembali sehingga memungkinkan untuk kembali ke pengaturan sebelumnya yaitu berada di kawasan Stasiun Bojonegoro. Secara keseluruhan berdasarkan hasil wawancara,

# **STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN TRANSPORTASI MASYARAKAT TUBAN YANG ELEGAN, AMAN, NYAMAN, DAN TERINTEGRASI (SI MAS GANTENG) DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN PERHUBUNGAN KABUPATEN TUBAN**

observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa indikator kejelasan tujuan dan sasaran pada program transportasi Si Mas Ganteng yang dikelola oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban belum sepenuhnya berjalan dengan maksimal, karena masih perlu menyesuaikan terkait rute salah satunya di rute Tuban-Bojonegoro untuk bisa dikembalikan seperti semula dengan titik pemberhentian di Stasiun Bojonegoro.

## ***Alignment of resources (penyelarasan sumber daya)***

Penyelarasan sumber daya menurut Chiwawa dan Wissink (2024) merupakan suatu hal yang harus dipastikan secara jelas dan terarah terkait sumber daya, seperti anggaran, personel, dan teknologi untuk mendukung jalannya suatu program. Kemudian terkait dengan penyelarasan sumber daya maka diperlukan adanya manajemen sumber daya manusia yang di mana memiliki peran signifikan terhadap peningkatan produktivitas dan kinerja secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan pendapat Armstrong dan Taylor, 2014 (dalam Umar et al., 2024) yang menyatakan bahwa manajemen SDM yang efektif bisa menjadi kunci utama dalam mencapai tujuan organisasi, termasuk peningkatan produktivitas dan pencapaian kinerja yang optimal.

Berdasarkan pengamatan peneliti, dalam pelaksanaannya fasilitas yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban sudah baik, terbukti dengan desain bus yang elegan dan unik sehingga menambah minat antusias masyarakat, lalu dalam 1 unit bus ini bisa diisi dengan kapasitas maksimal 40 orang dengan rincian tempat duduk yang nyaman sejumlah 19 kursi dan dilengkapi dengan *handle grip* untuk penumpang yang berdiri, ada pendingin ruangan, musik, perlengkapan P3K sebagai fasilitas pendukung keselamatan dan kesehatan penumpang, dan sifat dari kondektur maupun sopir Si Mas Ganteng yang profesional dan ramah. Sehingga hal tersebut membuat para penumpang menjadi lebih nyaman selama di perjalanan menikmati layanan transportasi Si Mas Ganteng.

Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala berupa keterbatasan armada dan jadwal rute, serta belum optimalnya penyediaan sarana halte. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kenyamanan penumpang dan kualitas pelayanan secara keseluruhan, terutama di tengah meningkatnya jumlah pengguna layanan. Peningkatan ini terjadi sebagai dampak dari tingginya antusiasme masyarakat

terhadap program transportasi gratis, hal ini apabila tidak diimbangi dengan kesiapan sarana dan prasarana secara proporsional dapat menimbulkan kepadatan dan menurunkan efektivitas layanan. Secara keseluruhan berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa indikator penyelarasan sumber daya pada program layanan transportasi Si Mas Ganteng yang dikelola oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban belum berjalan dengan maksimal, karena masih diperlukan adanya penyesuaian jumlah armada, penyesuaian rute, serta peningkatan fasilitas halte sesuai dengan standar pelayanan.

### ***Performance measurement and reporting (pengukuran dan pelaporan kinerja)***

Pengukuran dan pelaporan kinerja menurut Chiwawa dan Wissink (2024) merupakan penetapan dalam hal metrik kinerja dan mekanisme pelaporan yang jelas di dalam suatu organisasi sektor publik terhadap suatu kemajuan dalam layanan yang diberikan untuk menuju tujuan dan sasaran yang strategis. Kemudian dalam pengukuran suatu kinerja pelayanan diperlukan langkah strategi demi meningkatkan suatu pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat dari Dewi (dalam Ainullah et al., 2025) yang menyatakan bahwa pengukuran kinerja dapat membantu suatu organisasi untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan menyesuaikan strategi yang tepat dalam menghadapi perubahan lingkungan. Melalui pengukuran dan pelaporan kinerja, organisasi atau unit kerja dapat mengetahui sejauh mana pelaksanaan tugas dan tanggung jawab telah berjalan secara efektif, efisien, serta sesuai dengan target yang direncanakan dalam pelayanan publik (Ainullah et al., 2025).

Berdasarkan pengamatan oleh peneliti, dalam pelaksanaan pelayanan transportasi Si Mas Ganteng sudah dilakukan dengan baik terbukti dengan adanya monitoring di setiap kecamatan mengenai keadaan rute lalu lintas, kemudian pengecekan layanan armada secara teratur agar armada yang dijalankan dalam keadaan prima, dan juga memperhatikan kesehatan sopir Si Mas Ganteng melalui kegiatan pengecekan kesehatan dan sosialisasi keselamatan demi mewujudkan layanan yang aman, nyaman, dan terintegrasi bagi pengguna layanan. Dari kegiatan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan, dan peningkatan jumlah pengguna layanan dari kalangan pelajar maupun masyarakat umum. Kemudian dengan adanya peningkatan

## **STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN TRANSPORTASI MASYARAKAT TUBAN YANG ELEGAN, AMAN, NYAMAN, DAN TERINTEGRASI (SI MAS GANTENG) DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN PERHUBUNGAN KABUPATEN TUBAN**

jumlah pengguna layanan, maka berpengaruh terhadap angka kecelakaan yang ikut menurun terutama di kalangan pelajar atau di usia produktif.

Namun terkait hasil monitoring dan evaluasi yang telah dilakukan masih belum dilakukan secara optimal, di mana dalam penyampaian hasil evaluasi hanya disampaikan di sekolah-sekolah untuk pelajar dan di *platform digital* untuk masyarakat umum. Hal tersebut perlu dilakukan penyampaian secara langsung agar masyarakat yang belum memahami dunia digital juga ikut paham mengenai hasil dari evaluasi layanan tersebut. Dengan adanya pemerataan tersebut masyarakat juga akan memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi yang nantinya juga berdampak pada peningkatan jumlah penumpang yang lebih signifikan. Secara keseluruhan berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa indikator pengukuran dan pelaporan kinerja pada program layanan transportasi Si Mas Ganteng yang dikelola oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban sudah berjalan dengan baik terkait monitoring yang dilakukan di setiap kecamatan, kemudian pengecekan armada, dan juga pengecekan kesehatan pada sopir Si Mas Ganteng. Namun dalam hal penyampaian hasil evaluasi masih perlu adanya peningkatan yang lebih merata dan bisa dijangkau oleh masyarakat luas.

### ***Collaboration and stakeholder engagement* (kolaborasi dan keterlibatan pemangku kepentingan)**

Kolaborasi dan keterlibatan pemangku kepentingan menurut Chiwawa dan Wissink (2024) merupakan keterlibatan dengan pemangku kepentingan dengan melakukan kolaborasi demi mewujudkan strategi yang efektif di sektor publik. Dengan adanya kolaborasi yang baik antara pemerintah dan keterlibatan masyarakat akan memberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam memberikan masukan mengenai peningkatan kualitas pelayanan yang diterima. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Osborne (2020) mengenai pelayanan publik yang tidak hanya sebagai proses birokratis, namun sebagai interaksi bersama antara pihak penyedia layanan dan masyarakat. Dalam hal ini dapat diketahui untuk mengetahui pelayanan publik yang ideal diperlukan kolaborasi antara pihak pemerintah dengan warga negara melalui partisipasi dalam memberikan masukan untuk peningkatan kualitas layanan.



Berdasarkan pengamatan oleh peneliti, dalam pelaksanaan pelayanan transportasi Si Mas Ganteng sudah menjalin kerjasama dengan pihak paguyuban angkutan kota atau biasa disebut dengan Organda, selain itu juga pihak Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban juga ikut turut menggandeng sekolah-sekolah dalam mendukung jalannya layanan transportasi Si Mas Ganteng. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak DLHP Kabupaten Tuban kepada para pelajar dan masyarakat umum melalui acara ngabuburit gratis pada saat awal peluncuran di tahun 2024. Dengan adanya sosialisasi tersebut masyarakat dapat mengetahui tentang layanan transportasi gratis Si Mas Ganteng ini, dan manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat luas dalam mendukung mobilitas sehari-hari.

Dalam hal kolaborasi dan keterlibatan pemangku kepentingan ini sudah terlihat baik dalam menggandeng pihak sekolah maupun masyarakat dalam kegiatan sosialisasi. Namun masih perlu ditingkatkan kembali mengenai wadah dalam mengisi umpan balik terhadap layanan transportasi ini. Dikarenakan dalam hasil pengamatan di lapangan masih belum tersedianya wadah khusus untuk masyarakat dalam memberikan kritik dan saran untuk layanan transportasi Si Mas Ganteng yang seharusnya disediakan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban. Dengan adanya sistem umpan balik dari masyarakat nantinya juga akan memberikan dampak positif dari pihak DLHP Kabupaten Tuban, dikarenakan lebih mudah dalam mengevaluasi layanan transportasi Si Mas Ganteng.

### ***Continuous improvement (peningkatan keberlanjutan)***

Peningkatan keberlanjutan menurut Chiwawa dan Wissink (2024) merupakan suatu strategi yang dilakukan untuk menjadi bahan evaluasi dalam menyesuaikan kebutuhan pelayanan, dalam hal ini meliputi dari pembelajaran dalam suatu keberhasilan dan kegagalan suatu program. Dalam peningkatan keberlanjutan diperlukan strategi yang baik untuk mengelolanya, hal ini sejalan dengan pendapat dari Azizah & Pambudi (2024) yang menyatakan bahwa strategi dibutuhkan dalam menjaga kestabilan saat melaksanakan kebijakan atau program yang dijalankan, di mana setiap strategi dibutuhkan untuk mengatasi dan mengantisipasi masalah yang ada. Dan dengan adanya strategi yang jelas akan mencapai tujuan yang lebih konkrit dan terukur untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan maksimal.

# **STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN TRANSPORTASI MASYARAKAT TUBAN YANG ELEGAN, AMAN, NYAMAN, DAN TERINTEGRASI (SI MAS GANTENG) DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN PERHUBUNGAN KABUPATEN TUBAN**

Berdasarkan pengamatan oleh peneliti, dalam pelaksanaan pelayanan transportasi Si Mas Ganteng masih terjadi keterbatasan armada dalam menjalankan layanan ini meskipun telah ada 40 armada dengan masing-masing 20 bus dan 20 *feeder*, namun dalam pelaksanaannya masih memerlukan tambahan armada, mengingat antusias pelajar dan masyarakat umum sangat tinggi untuk menikmati layanan transportasi gratis ini. Kemudian terkait halte, masih ditemukan kendala berupa halte yang hanya berbentuk penanda box saja, dan belum berupa bangunan halte yang memenuhi standar pelayanan.

Dalam hal peningkatan keberlanjutan ini pihak Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban sudah memiliki rancangan strategi terkait peningkatan pelayanan transportasi Si Mas Ganteng. Di mana hal tersebut dibuktikan saat wawancara dengan pihak bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menyampaikan bahwa terkait armada sudah ada rencana untuk penambahan dikarenakan pada pelayanan yang hampir berjalan 2 tahun ini sudah rutin dalam menambahkan armada dan rute selama rentang waktu tahun 2024-2025. Terkait penambahan armada dan rute ini mengalami peningkatan dua kali lipat lebih banyak di tahun 2025 sebanyak 10 armada bus dan 20 armada *feeder* dibandingkan saat awal peluncuran di tahun 2024 yang hanya meluncurkan 10 armada bus saja. Kemudian terkait halte dan tarif Si Mas Ganteng juga sudah masuk ke dalam tahap rancangan strategi, yang mana dalam peningkatan halte dan penerapan tarif ini mengacu pada layanan bus Transjatim. Namun hanya saja belum dilakukan studi banding untuk mengetahui lebih lanjut dari masing-masing layanan transportasi yang dimiliki.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui mengenai strategi peningkatan pelayanan transportasi Si Mas Ganteng di Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban sudah berjalan dengan baik, meskipun masih mengalami beberapa kendala yang harus ditingkatkan lebih lanjut. Dalam hal ini menggunakan 5 indikator strategi pelayanan publik menurut Chiwawa dan Wissink (2024) yaitu *Clarity of goals and objectives* (kejelasan tujuan dan sasaran), Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban telah mengupayakan dalam melaksanakan layanan transportasi yang

aman, nyaman, dan terintegrasi bagi kalangan pelajar dan masyarakat umum. Kemudian penyampaian dalam penyesuaian rute jurusan Tuban-Bojonegoro juga sudah sesuai dengan kesepakatan dari masing-masing pihak agar tidak terjadi perselisihan kembali dengan transportasi lokal. Dalam perubahan rute ini masyarakat pengguna tidak keberatan akan hal ini, namun di satu sisi pihak sopir merasa iba jika masyarakat harus mengakses kendaraan kembali dari Stasiun Bojonegoro sampai ke Terminal Bojonegoro. *Alignment of resources* (penyelarasan sumber daya), Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik, namun belum berjalan dengan maksimal. Hal ini dikarenakan masih ditemukan kekurangan dalam armada yang perlu penyesuaian terkait jumlah armada, kemudian penyesuaian rute dikarenakan masih ada daerah yang belum terjangkau oleh layanan ini, serta dalam hal peningkatan fasilitas halte yang sesuai dengan standar pelayanan.

Dari indikator *Performance measurement and reporting* (pengukuran dan pelaporan kinerja), Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban telah memberikan pelayanan dengan baik dilihat dari dilakukannya monitoring di setiap kecamatan terkait keadaan rute yang dilewati oleh Si Mas Ganteng, kemudian adanya pengecekan armada dan juga pengecekan kesehatan sopir secara berkala. Namun terkait hasil evaluasi dari pelaporan kinerja layanan masih belum merata dikarenakan hasil evaluasi masih diprioritaskan ke sekolah-sekolah, sementara untuk masyarakat umum melalui *platform digital* saja. *Collaboration and stakeholder engagement* (kolaborasi dan keterlibatan pemangku kepentingan), pihak Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban telah melakukan kolaborasi dengan baik yang melibatkan pihak sekolah dan masyarakat umum. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya sosialisasi yang diselenggarakan oleh pihak DLHP Kabupaten Tuban melalui acara ngabuburit pada awal peluncuran Si Mas Ganteng di tahun 2024. Selain itu juga pihak dinas terkait juga menggandeng paguyuban angkutan kota atau biasa disebut dengan Organda dalam meminimalisir terjadinya perselisihan di lapangan. Namun dalam hal penyampaian umpan balik, belum disediakan wadah untuk menampung kritik dan saran dari pengguna layanan. Dan dari indikator *Continuous improvement* (peningkatan berkelanjutan), pihak Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban telah melakukan rancangan strategi yang sesuai dengan permasalahan mendasar dari layanan transportasi Si Mas Ganteng. Hal tersebut selalu diupayakan oleh dinas terkait untuk meningkatkan

# **STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN TRANSPORTASI MASYARAKAT TUBAN YANG ELEGAN, AMAN, NYAMAN, DAN TERINTEGRASI (SI MAS GANTENG) DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN PERHUBUNGAN KABUPATEN TUBAN**

pelayanan dari memperbanyak armada dan rute, pembangunan fasilitas halte yang sesuai dengan standar pelayanan, dan juga terkait rencana dalam penerapan tarif.

## **Saran**

Berikut sejumlah saran yang dapat diusulkan oleh peneliti agar kualitas pelayanan transportasi Si Mas Ganteng dapat ditingkatkan lagi kedepannya:

1. Perlu adanya penyesuaian rute, terutama rute Tuban-Bojonegoro yang titik penjemputan dan pengantaran berada di Terminal Bojonegoro untuk bisa kembali lagi seperti semula dengan titik penjemputan dan pengantaran yang berada di wilayah Stasiun Bojonegoro. Hal tersebut bisa dilakukan dengan melakukan pembangunan halte di sekitar stasiun, tentunya hal tersebut juga sudah dilakukannya kerjasama dengan pihak Bojonegoro.
2. Perlu adanya penambahan armada dari layanan transportasi Si Mas Ganteng dikarenakan antusias masyarakat yang sangat tinggi, kemudian penyesuaian rute yang dimana masih ada daerah yang belum terjangkau seperti halnya Kenduruan yang hanya ada di rute Kenduruan-Jatirogo saja, dan terkait halte yang bisa dilakukan adalah melakukan pembangunan halte fisik sesuai dengan standar pelayanan.
3. Perlu menjaga dan mempertahankan kegiatan seperti monitoring terkait pengecekan rute yang dilalui Si Mas Ganteng di setiap kecamatan, pengecekan armada secara berkala, dan pengecekan kesehatan sopir. Dan juga perlu ditingkatkan kembali terkait penyampaian hasil evaluasi secara langsung di masyarakat tidak hanya melalui *platform digital* saja. Kemudian juga bisa ditambahkan terkait GPS yang disediakan di setiap armada.
4. Perlu untuk mempertahankan terkait kolaborasi yang dilakukan oleh pihak sekolah-sekolah dan pihak paguyuban angkutan kota. Dan juga perlu untuk menyediakan terkait umpan balik sebagai wadah untuk menampung kritik dan saran dari para pengguna layanan.

## DAFTAR REFERENSI

### Buku

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- Osborne, S. P. (2021). *Public Service Logic*. New York: Routledge, 52 Vanderbilt Avenue

### Jurnal

- Azizah, L. N., & Pambudi, A. (2024). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Bus Trans Jogja (Studi Kasus Pada Wilayah Pekerjaan Dinas Perhubungan DIY). *Journal Of Public Policy And Administration Research*.
- Chiwawa, N., & Wissink, H. (2024). Effective Strategy Execution for Enhanced Service Delivery in South African Municipalities. *Africa's Public Service Delivery and Performance Review* 12(1), 8-9.
- Muslim, M. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan). *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 31-40.

### Peraturan-peraturan

- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Jakarta.
- Kementerian PANRB. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: 2014.
- Pemerintah Kabupaten Tuban. (2022). *Peraturan Bupati Tuban Nomor 45 Tahun 2022 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban*. Tuban: Kabupaten Tuban.