



## Evaluasi Program pada Pelayanan Transportasi Publik Bus “Trans Jatim” Koridor 2 Rute Mojokerto – Surabaya

**Intan Khusnatul Ibad**

Program Studi D4 Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [intan.22097@mhs.unesa.ac.id](mailto:intan.22097@mhs.unesa.ac.id)

**Abstract.** *This study aims to evaluate the public transportation service policy of Trans Jatim Bus Corridor 2, operating on the Mojokerto–Surabaya route, using the six evaluation indicators proposed by William N. Dunn: effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and appropriateness. Employing a qualitative descriptive approach, data were collected through interviews, direct observations, and secondary data analysis. The findings reveal that the Trans Jatim Corridor 2 service has significantly contributed to improving accessibility and mobility for the people of East Java. In terms of effectiveness, the service meets transportation policy objectives by offering strategic routes, consistent schedules, and accessible bus stops. Efficiency is demonstrated through optimal utilization of limited fleets and operational costs, while still meeting high passenger demand. Regarding adequacy, the service is generally sufficient; however, overcrowding during peak hours indicates the need for capacity improvements. Equity is reflected in the widespread distribution of bus stops, although disparities remain in the availability of facilities and route information across several stops. The service shows high responsiveness through quick handling of passenger complaints via applications and social media. Additionally, service appropriateness is evident in its punctual operations supported by GPS-based monitoring and real-time information through the TRANSJATIM-AJAIB application. Overall, the evaluation shows that Trans Jatim Corridor 2 provides effective, efficient, and responsive public transport services, yet requires improvements in capacity and equitable distribution of facilities to achieve optimal service quality.*

**Keywords:** *Corridor 2; Policy Evaluation; Public Service; Public Transportation; Trans Jatim Bus.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan terkait program pelayanan transportasi publik Bus Trans Jatim Koridor 2 Rute Mojokerto–Surabaya dengan menggunakan enam indikator evaluasi menurut William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui wawancara, observasi langsung, serta analisis data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 2 telah berkontribusi dalam meningkatkan aksesibilitas dan mobilitas masyarakat Jawa Timur. Pada aspek efektivitas, layanan dinilai mampu memenuhi tujuan kebijakan transportasi melalui rute yang strategis, jadwal yang konsisten, serta kemudahan akses halte. Efisiensi pelayanan tercapai melalui optimalisasi armada dan biaya operasional yang tetap mampu menjangkau banyak penumpang. Dari segi kecukupan, layanan dinilai memadai meskipun masih terdapat kendala kelebihan muatan pada jam sibuk. Pemerataan akses sudah cukup baik, namun fasilitas halte dan informasi rute belum merata di seluruh titik pemberhentian. Responsivitas layanan tergolong tinggi dengan adanya mekanisme penanganan keluhan yang cepat melalui aplikasi dan media sosial. Selain itu, ketepatan waktu operasional didukung oleh sistem GPS dan aplikasi realtime yang memudahkan pengguna. Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa Bus Trans Jatim Koridor 2 merupakan layanan transportasi publik yang efektif, efisien, dan responsif, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek kapasitas dan pemerataan fasilitas halte untuk mendukung pelayanan yang lebih optimal.

**Kata kunci:** Bus Trans Jatim; Evaluasi Kebijakan; Koridor 2; Pelayanan Publik; Transportasi Publik.

### 1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan wujud nyata dari peran dan kewajiban pemerintah dalam menyediakan kebutuhan masyarakat guna mewujudkan tingkat kesejahteraan yang optimal. Dalam perspektif administrasi negara, pemerintah tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai aktor yang mendorong pemberdayaan masyarakat serta memfasilitasi proses pembangunan. Pelayanan publik dipandang sebagai rangkaian kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan warga melalui penyediaan barang, jasa, dan

layanan administratif yang diselenggarakan secara sistematis sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Pada dasarnya, pelayanan publik menuntut adanya kepastian prosedur, kepatuhan pada standar yang telah ditetapkan, serta orientasi yang kuat pada pemenuhan hak-hak masyarakat sebagai penerima layanan.

Menurut data dari BPS Statistik Jawa Timur dan Kementrian Dalam Negeri salah satu wilayah di Indonesia yang kondisi geografisnya strategis hingga menjadi jumlah kepadatan penduduk kedua tertinggi yaitu Provinsi Jawa Timur dengan jumlah penduduk sebanyak 41.814.500 yang tersebar secara merata pada 29 kabupaten dan 9 kota dengan pusat kota perekonomian dan pemerintahan terletak di Kota Surabaya yang memiliki penduduk tertinggi sebanyak 2.922.000 karena menjadi pusat perekonomian dan pemerintahan di wilayah Jawa Timur. Hal ini menyebabkan mobilitas penduduk pada wilayah Gerbangkertosusila sebagai daerah Surabaya (Kota Metropolitan Surabaya) semakin padat sehingga volume jumlah kendaraan yang ada pada wilayah tersebut terus meningkat. Transportasi publik perlu untuk diperhatikan khususnya pada wilayah Kawasan metropolitan Surabaya yaitu Gerbangkertosusila (Gresik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo, Lamongan) menjadi Kawasan Strategis Nasional (KSN) yang dimana merupakan salah satu pusat perekonomian nasional berdaya saing global yang tetap memperhatikan daya dukung lingkungan dan berkelanjutan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Maka dari itu, dengan adanya dukungan transportasi publik di Jawa Timur dapat membantu mobilitas penduduk untuk mengurangi ketergantungan penggunaan kendaraan pribadi sehingga mampu menekan angka kemacetan, kecelakaan lalu lintas, emisi gas, dan polusi. Provinsi Jawa Timur menjadi wilayah dengan jumlah kendaraan tertinggi di Indonesia sebanyak 26.527.254 kendaraan a timur (Kapolda Jawa Timur, 2025).

Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur merupakan instansi pemerintah di tingkat provinsi yang memiliki tugas dan fungsi untuk mengurus sistem perhubungan transportasi dan lalu lintas baik transportasi pribadi maupun publik. Peraturan Gubernur Nomor 4 Tahun 2013 terkait Tataran Transportasi Wliayah Jawa Timur Tahun 2012 – 2032, Dinas Perhubungan Jawa Timur meluncurkan Bus Trans Jatim sebagai layanan transportasi publik berupa Bus Rapid Transit (BRT), atau dikenal sebagai Bus Raya Terpadu, merupakan layanan transportasi publik yang beroperasi pada jaringan antarkota maupun antarkabupaten dalam satu kawasan salah satunya pada Provinsi Jawa Timur khususnya wilayah Gerbangkertosusila. Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Dinas Perhubungan menginisiasi layanan Bus Trans Jatim dengan menerapkan skema Buy The Service (BTS). Pada tahap awal, operasional layanan ini

dijalankan oleh Perum Damri, kemudian dilanjutkan oleh operator lain seperti PT Harapan Jaya Mining Transport, PT Bagong Dekaka Makmur, dan PT Yukida Multi Sinergy.

Bus Trans Jatim menjadi transportasi publik andalan masyarakat Jawa Timur karena tarifnya tergolong murah dan fleksibel karena sudah berbasis teknologi dalam bentuk aplikasi yaitu TRANSJATIM-AJAIB sehingga layanan transportasi publik ini memikat perhatian masyarakat. Hal tersebut bisa dibuktikan dengan pernyataan Kepala Dinas Perhubungan Jawa Timur bahwa jumlah penumpang bus Trans Jatim rata-rata setiap harinya mencapai 5000 warga (Dishub Jatim, 2023). Bus Trans Jatim sudah beroperasi selama 3 tahun sejak 2022 yang dimulai dari Koridor 1 dengan Rute Sidoarjo – Surabaya – Gresik hingga saat ini bus Trans Jatim telah memiliki 7 koridor yang sudah beroperasi. Hal ini menunjukkan adanya gagasan Bus Trans Jatim sebagai bukti bahwa pemerintah serius untuk berkomitmen dalam melayani masyarakat dengan menyediakan alternatif transportasi yang didukung oleh kemajuan teknologi sehingga lebih mudah, efektif, efisien serta tarif pelayanan yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Menurut data dari Koordinator Trans Jatim yang dipublikasikan di *official Instagram* Trans Jatim dimulai sejak Januari 2025 hingga September 2025, jumlah penumpang sebanyak 1.036.456 penumpang dengan jarak tempuh dari Terminal Kertajaya Mojokerto hingga Halte Dukuh Menanggal Surabaya sejauh 42,5 KM dengan jumlah antusias masyarakat terhadap koridor ini semakin hari semakin meningkat. Walaupun implementasi pada pelayanan Bus Trans Jatim telah berjalan selama 2 tahun, masih terdapat perlu dilakukan kajian terkait efektivitas pada layanan ini dalam menjawab tantangan mobilitas perkotaan dan seberapa besar kontribusinya untuk masyarakat wilayah Gerbangkertosusila.

Penelitian terkait evaluasi pelayanan pada Bus Trans Jatim telah dilakukan oleh beberapa penelitian terdahulu seperti Widasari & Rosdiana (2024) yang berfokus pada strategi peningkatan layanan Bus Trans Jatim Koridor II menggunakan teori Osborne dan Plastrik namun tidak mengevaluasi kinerja layanan berdasarkan indikator kebijakan Dunn sehingga belum memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas pelayanan aktual. Kemudian, pada penelitian Rahmansyah et al. (2025) yang mengevaluasi Bus Trans Jatim Koridor V dalam konteks mendukung SUMP, tetapi tidak meneliti permasalahan operasional mikro dan tidak mencakup karakteristik Koridor II Mojokerto–Surabaya karena di setiap koridor pada pelayanan Bus Trans Jatim pasti memiliki situasi yang berbeda. Sementara itu, pada penelitian meneliti Bus Trans Semarang dengan pendekatan kuantitatif sehingga konteks wilayah, model kebijakan, dan pengalaman pengguna tentunya akan berbeda dengan pelayanan pada Bus Trans Jatim khususnya Koridor 2 Rute Mojokerto-Surabaya.

Penelitian lainnya juga pernah dilakukan oleh Giri et al. (2025) yang menjelaskan tentang efektivitas sistem transportasi efektivitas sistem transportasi yang menitikberatkan pada aspek kinerja operasional dan teknis angkutan umum, seperti kapasitas jalan, tingkat pelayanan (*level of service*), waktu tempuh, dan karakteristik pergerakan lalu lintas. Kemudian, penelitian terdahulu lainnya yang dilakukan oleh Wijaya et al. (2025) berfokus pada proses implementasi kebijakan dan faktor pendukung serta penghambat program, dengan penekanan pada koordinasi antaraktor, kesiapan kelembagaan, dan dampak kebijakan terhadap masyarakat. Maka dari itu, penelitian ini mengisi kesenjangan (*research gap*) dengan melakukan evaluasi mendalam terhadap pelayanan Bus Trans Jatim Koridor II menggunakan enam indikator evaluasi William N. Dunn, sekaligus menggali pengalaman pengguna dan kondisi operasional yang belum dibahas secara spesifik dalam penelitian sebelumnya.

Evaluasi terhadap pelayanan transportasi publik ini memiliki tujuan untuk menilai sejauh mana keberhasilan dan tantangan yang dihadapi menggunakan Teori Evaluasi Kebijakan menurut Dunn (2003). Pada penelitian ini, evaluasi kebijakan bertujuan untuk menilai seberapa jauh suatu program atau kebijakan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh sebuah instansi yang telah menciptakan pelayanan dengan dilihat efektivitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), kecukupan (*adequacy*), pemerataan (*equity*), responsivitas (*responsiveness*), dan ketepatan (*appropriateness*). Penelitian ini menarik untuk dikaji karena mutu pelayanan publik yang baik sangat berpengaruh terhadap peningkatan pada kepuasan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu administrasi publik terkait dengan pelayanan transportasi publik untuk meningkatkan pelayanan publik di Indonesia.

## 2. KAJIAN TEORITIS

### Evaluasi Kebijakan

Dunn (2003) menyatakan bahwa evaluasi kebijakan merupakan suatu proses sistematis yang bertujuan menghasilkan informasi mengenai nilai, manfaat, atau kontribusi dari suatu program atau kebijakan publik. Melalui evaluasi, dapat diketahui tingkat keberhasilan kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta diidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan. Dalam kerangka tersebut, Dunn memaparkan 6 indikator dalam evaluasi kebijakan/program diantaranya yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan yang berfungsi sebagai parameter untuk menilai kinerja kebijakan, mulai dari pencapaian tujuan, optimalisasi sumber daya, kemampuan menyelesaikan masalah,

distribusi manfaat yang adil, kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, hingga kelayakan kebijakan sebagai solusi.

William N. Dunn dalam (Rahmansyah et al., 2025) terdapat enam indikator utama dalam evaluasi kebijakan/program:

- a) Efektivitas mengacu pada tingkat kemampuan suatu kebijakan dalam merealisasikan tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya.
- b) Efisiensi berkaitan dengan hubungan antara manfaat atau hasil yang diperoleh dengan biaya serta sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan kebijakan.
- c) Kecukupan menggambarkan sejauh mana kebijakan yang diterapkan mampu menjawab dan menyelesaikan permasalahan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan yang ada.
- d) Perataan menunjukkan tingkat keadilan dalam pendistribusian manfaat kebijakan kepada seluruh kelompok masyarakat tanpa adanya perbedaan perlakuan.
- e) Responsivitas mengukur kemampuan kebijakan dalam merespons serta menindaklanjuti kebutuhan, tuntutan, dan aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat.
- f) Ketepatan merujuk pada tingkat kesesuaian antara kebijakan yang dilaksanakan dengan permasalahan yang menjadi sasaran penyelesaian

### **Pelayanan Publik**

Menurut Agus Dwiyanto dalam (Epron & Nursiah, 2025), Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintahan guna memenuhi kebutuhan masyarakat melalui prosedur dan sistem yang tersusun secara sistematis. Bazarah et al. (2021) menjelaskan bahwa kegiatan ini mencakup penyediaan barang, jasa, maupun layanan administratif yang dilaksanakan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh sebab itu, pemerintah sebagai penyelenggara layanan dituntut untuk menjamin mutu pelayanan agar mampu memberikan manfaat optimal bagi masyarakat. Dalam mewujudkan kualitas layanan publik yang baik dan sesuai harapan masyarakat, instansi wajib memiliki standar pelayanan. Menurut Ruhana dalam (Gamaputra et al., 2022) standar pelayanan publik merupakan spesifikasi teknis pelayanan publik yang dibakukan sebagai tolok ukur penyelenggaraan berbagai pelayanan publik. Adanya standar pelayanan publik diharapkan agar pemerintah semakin mampu mencapai kinerja yang optimal serta mampu merespons berbagai kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Hal ini dijelaskan oleh Tjiptono (Sumarsid & Paryanti, 2022) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diantisipasi dan dikelola untuk memenuhi harapan pelanggan. Masyarakat akan merasakan pelayanan yang baik apabila instansi penyelenggara mampu memberikan layanan secara

profesional, ramah, dan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan, disertai prosedur yang sederhana serta biaya pelayanan yang terjangkau.

### **Transportasi Publik**

Menurut Salim (Yunus et al., 2021) dalam transportasi dapat didefinisikan sebagai kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain. Transportasi berfungsi sebagai alat penunjang kehidupan, yang memungkinkan interaksi manusia yang lancar dan memfasilitasi perpindahan benda dari satu titik ke titik lainnya. Transportasi publik (angkutan umum atau angkutan massal), sebagaimana dijelaskan oleh Schofer dalam (Yulita & Wijaya, 2020) menyebutkan bahwa pada layanan transportasi penumpang melalui sistem perjalanan berkelompok yang dapat diakses oleh masyarakat umum, umumnya diselenggarakan berdasarkan jadwal tetap, beroperasi pada rute yang telah ditentukan, dan mengenakan biaya untuk setiap perjalanan. Moda transportasi umum meliputi bus kota, trem, kereta api, kereta cepat (*metro/subway/underground*), dan feri.

Transportasi publik memberikan manfaat penting seperti mengurangi kemacetan, menurunkan dampak negatif terhadap lingkungan, meningkatkan aksesibilitas, dan mendorong efisiensi penggunaan lahan. Secara ekonomi, transportasi mendukung perpindahan manusia dan barang yang cepat serta menunjang perkembangan pembangunan wilayah. Selain itu, transportasi juga memiliki manfaat sosial dengan memperluas ruang kegiatan manusia dan manfaat politik dalam mempermudah penyelenggaraan pemerintahan serta penerapan keadilan. Dengan demikian, transportasi berperan krusial dalam mendukung keberlanjutan dan kemajuan berbagai aspek kehidupan masyarakat.

### **BRT (*Bus Rapid Transit*)**

Menurut Sophie dalam (Burnama et al., 2022) menggambarkan *Bus Rapid Transit* sebagai sistem transportasi berbasis bus berkualitas tinggi yang beroperasi dengan cepat, nyaman, dan efektif pada infrastruktur jalan yang terpisah, ditandai dengan operasi yang cepat pada frekuensi tetap, serta sistem pemasaran dan layanan pelanggan yang unggul. *Bus Rapid Transit* yang dikelola pemerintah harus kompetitif dengan sektor swasta. Oleh karena itu, pemerintah perlu berfokus pada peningkatan kinerja, peningkatan kualitas layanan, serta sosialisasi dan promosi transportasi umum, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019, yang menjadikan pengembangan transportasi massal perkotaan sebagai agenda nasional.

BRT adalah armada bus dengan pintu tinggi yang mengharuskan penumpang untuk menggunakan halte yang ditentukan (dengan pengecualian untuk layanan penumpang tertentu).

BRT dapat dianggap sebagai sistem yang mengintegrasikan fasilitas, layanan, dan kenyamanan untuk meningkatkan kecepatan, keandalan, dan karakteristik khas transportasi bus. Di era yang serba teknologi saat ini BRT menekankan pada integrasi teknologi digital untuk manajemen armada dan informasi penumpang, serta penerapan skema pembiayaan seperti *Buy The Service* (BTS) untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan.

### **Bus Trans Jatim**

Sejalan dengan Peraturan Gubernur Nomor 4 Tahun 2013 tentang Tataran Transportasi Wilayah Provinsi Jawa Timur Tahun 2012-2032, (Kasiani & Widiyarta, 2023) menjelaskan bahwa Bus Trans Jatim berfungsi sebagai layanan transportasi aglomerasi yang memfasilitasi berbagai pusat kegiatan mulai dari area industri, permukiman, hingga kawasan perdagangan dalam satu sistem pelayanan terstruktur. Implementasi layanan ini ditujukan untuk memperkuat aktivitas ekonomi dan meningkatkan taraf hidup masyarakat Jawa Timur. Operasionalnya menggunakan konsep *Buy The Service*, di mana pemerintah bermitra dengan operator swasta sesuai ketentuan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang mencakup unsur kenyamanan, keamanan, keselamatan, aksesibilitas, kesetaraan, serta kesehatan.

Bus Trans Jatim berfungsi sebagai moda transportasi publik berbasis *Bus Rapid Transit* (BRT) yang menghubungkan wilayah antarkabupaten/kota dalam kawasan perkotaan Jawa Timur, khususnya di wilayah aglomerasi Gerbangkertosusila. Beberapa komponen *Bus Rapid Transit* yang ada dalam Bus Trans Jatim seperti rute perjalanan Bus Trans Jatim mendapat prioritas lalu lintas khusus bus tetapi tidak memiliki jalur khusus sehingga masih bergabung dengan jalan raya dengan lalu lintas umum. Halte Bus Trans Jatim berada di pusat kegiatan masyarakat Jawa Timur seperti tempat perbelanjaan, tempat pariwisata, layanan pendidikan, layanan kesehatan, hingga kantor pemerintahan. Bus Trans Jatim juga sudah terintegrasi dengan aplikasi mobile TRANSJATIM – AJAIB. Pada aplikasi tersebut dapat mengakses berbagai informasi seputar Bus Trans Jatim seperti waktu kedatangan, lokasi bus, jumlah penumpang, informasi rute. Pembelian tiket juga dapat dilakukan melalui aplikasi tersebut dengan berbagai cara pembayaran seperti Astrapay, *E-wallet*, dan *E-money*.

Trans Jatim berfungsi sebagai moda transportasi publik berbasis Bus Rapid Transit (BRT) yang menghubungkan kota dan kabupaten di wilayah Jawa Timur, khususnya kawasan aglomerasi Gerbangkertosusila. Layanan ini menggunakan skema pembelian layanan (*buy the service*) sebagaimana diterapkan pada program Teman Bus, yang dioperasikan oleh Perum DAMRI Cabang Surabaya, PT Harapan Jaya Mining Transportasi, PT Bagong Dekaka Makmur, serta PT Yukida Multi Sinergy. Keberadaan Trans Jatim diharapkan mampu memperkuat aksesibilitas transportasi regional, meningkatkan konektivitas ekonomi

antarwilayah, serta mendorong peningkatan pendapatan asli daerah. Selain itu, layanan ini berkontribusi dalam mengurangi kemacetan, menurunkan tingkat polusi, menekan angka kecelakaan kendaraan roda dua, serta mengurangi emisi gas buang.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan menghasilkan pemahaman mendalam mengenai fenomena yang diteliti melalui fakta yang ditemukan di lapangan. Pendekatan deskriptif dipilih karena data penelitian berbentuk tuturan, tulisan, serta perilaku yang diamati, sehingga dapat menyajikan deskripsi dan analisis yang sesuai dengan kondisi empiris. Metode ini digunakan untuk mengevaluasi implementasi pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 2 Mojokerto–Surabaya dengan menelaah persepsi, pengalaman, dan tanggapan para pemangku kepentingan terkait. Data primer dikumpulkan melalui wawancara terhadap penumpang, staf angkutan jalan, dan staf Koordinator Trans Jatim, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur penelitian relevan. Evaluasi ini diharapkan mampu memberikan pemahaman menyeluruh mengenai pelaksanaan program, mendeskripsikan aspek yang telah berjalan baik maupun yang masih membutuhkan perbaikan, serta merumuskan rekomendasi kebijakan bagi pengembangan transportasi publik di masa mendatang.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, hasil temuan pada pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 2 Rute Mojokerto – Surabaya yang diperoleh melalui metode wawancara, observasi langsung, serta data sekunder dari kajian literatur yang kemudian disusun secara sistematis berdasarkan 6 indikator evaluasi menurut William N. Dunn. Efektivitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), kecukupan (*adequacy*), perataan (*equity*), responsivitas (*responsiveness*), dan ketepatan (*appropriateness*).

#### **Efektivitas (*Effectiveness*)**

Indikator ini menunjukkan bahwa pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 2 telah memenuhi tujuan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2013 tentang Tataran Transportasi Wilayah Provinsi Jawa Timur Tahun 2012–2032, yang menekankan pada efektivitas, efisiensi, keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, dan tarif yang terjangkau. Ketepatan jadwal, kelengkapan jangkauan rute, kemudahan akses ke halte, dan ketersediaan layanan yang mendukung mobilitas sehari-hari adalah bukti pemenuhan unsur-unsur tersebut. Dengan tujuan memberikan transportasi publik yang murah dan inklusif bagi berbagai kelompok sosial, Bus Trans Jatim didirikan dengan tujuan untuk memberikan manfaat secara merata baik di wilayah

perkotaan maupun pinggiran. Diharapkan bahwa layanan ini akan meningkatkan aksesibilitas, mengurangi masalah lalu lintas, dan mewujudkan sistem transportasi publik yang efektif dan berkelanjutan di Jawa Timur. Ini dilakukan melalui analisis teknis dan evaluasi berkala yang mengevaluasi pola perjalanan, kepadatan penumpang, kondisi lalu lintas, dan masukan pengguna. Pada efektivitas ini, Bus Trans Jatim mengintegrasikan pelayanan dengan berbasis digital dengan cara berkolaborasi dengan vendor yang terpilih untuk membentuk sebuah aplikasi yang bernama TRANSJATIM-AJAIB untuk memberikan informasi Bus Trans Jatim.

**DAFTAR TIME TABLE KEBERANGKATAN  
DARI TERMINAL KERTAJAYA - SURABAYA**

URUTAN BUS	JADWAL KEBERANGKATAN DARI TERMINAL KERTAJAYA							
	TERM. KERTAJAYA		TERM. KERTAJAYA		TERM. KERTAJAYA		TERM. KERTAJAYA	
	STAY	BERANGKAT	TIBA	BERANGKAT	TIBA	BERANGKAT	SELESAI OPERASIONAL	
1	3:45	4:00	6:40	9:30	12:10	14:50	17:30	
2	4:00	4:20	7:00	9:40	12:20	15:05	17:45	
3	4:15	4:40	7:20	9:50	12:30	15:20	18:00	
4	4:30	5:00	7:40	10:00	12:40	15:35	18:15	
5	4:40	5:20	8:00	10:10	12:50	15:50	18:30	
6	4:50	5:40	8:20	10:20	13:00	16:00	18:40	
7	5:00	6:00	8:40	10:30	13:10	16:10	18:50	
8	5:15	6:20	9:00	10:50	13:30	16:20	19:00	
9	5:30	6:40	9:20	11:10	13:50	16:30	19:10	
10	5:45	7:00	9:40	11:30	14:10	16:40	19:20	
11	5:50	7:20	10:00	11:50	14:30	16:50	19:30	
12	6:00	7:40	10:20	12:10	14:50	17:00	19:40	
13	6:10	8:00	10:40	12:30	15:10	17:15	19:55	
14	6:20	8:15	10:55	12:50	15:30	17:30	20:10	
15	6:30	8:30	11:10	13:10	15:50	17:45	20:25	
16	6:40	8:40	11:20	13:30	16:10	18:00	20:40	
17	6:50	8:50	11:30	13:50	16:30	18:15	20:55	
18	7:20	9:00	11:40	14:05	16:45	18:30	21:10	
19	7:40	9:10	11:50	14:20	17:00	18:45	21:25	
20	8:10	9:20	12:00	14:35	17:15	19:00	21:40	

**Gambar 1.** Jadwal Keberangkatan Bus Trans Jatim Koridor 2 Mojokerto – Surabaya.

Berdasarkan gambar 1, Bus Trans Jatim Koridor 2 sudah memiliki jadwal keberangkatan yang dapat dilihat dengan *official* instagram Trans Jatim dan aplikasi TRANSJATIM-AJAIB. Tempat pemberhentian untuk naik turunnya penumpang pada Bus Trans Jatim Koridor 2 Mojokerto – Surabaya telah tersedia 38 titik yang dimulai dari Terminal Kertajaya hingga Halte Dukuh Menanggal.

**Tabel 1.** Titik Pemberhentian Bus Trans Jatim Koridor 2 Mojokerto – Surabaya.

<b>Tempat Pemberhentian Naik/Turun Penumpang Koridor 2 Trans Jatim</b>	
<b>Rute :</b>	<b>Rute :</b>
<b>Surabaya - Mojokerto</b>	<b>Mojokerto -Surabaya</b>
Halte Dukuh Menanggal	Terminal Kertajaya
Halte Siwalankerto 2	Halte Gunung Gedangan 1
Halte Medaeng	Halte Sekar Putih 1
Halte Kemendung 2	Halte Mertex 1
Halte Trosobo Pos 2	Halte Mlirip 1
Halte Bypass Timur 2	Halte Kramat Temenggung 1
Terminal Krian	Halte Singkalan 1
Halte Klenteng Krian	Halte Ciro 1
Halte Jabaran 2	Halte Bakung 1
Halte Bypass Barat 2	Halte Balongbendo 1
Halte Bakalan 2	Halte Bakalan 1
Halte Bakung 2	Halte Bypass Barat 1
Halte Ciro 2	Halte Jabaran 1

Halte Singkalan 2	Terminal Krian
Halte Kramat Temenggung 2	Halte Bypass Timur 1
Halte Mlirip 2	Halte Trosobo Pos 1
Halte Mertex 2	Halte Kemending 1
Halte Sekar Putih 2	Halte Dukuh Menanggal
Halte Gunung Gedangan	
Terminal Kertajaya	

---

Berdasarkan tabel 1, titik pemberhentian Bus Trans Jatim pada Rute Koridor 2 menghubungkan Mojokerto – Surabaya memiliki halte yang letaknya cukup strategis untuk mobilitas masyarakat seperti pada Halte Dukuh Menanggal yang dekat dengan pusat perbelanjaan City Of Tomorrow dan Trans Icon Surabaya, Halte Siwalankerto dekat dengan UIN Sunan Ampel, Halte Mertex dan Halte Bypass Timur yang dekat dengan pabrik serta Terminal Krian yang sangat dekat dengan Pasar Krian. Masyarakat merasa termudahkan saat melakukan kegiatan sehari-hari seperti bekerja, kuliah hingga berbelanja di mall atau berjualan di pasar. Persepsi pengguna pada Bus Trans Jatim Koridor 2 khususnya pada efektivitas menghasilkan persepsi yang positif karena memudahkan masyarakat dalam mobilisasi sehari-hari sehingga Trans Jatim menjadi transportasi andalan masyarakat Jawa Timur.

### **Efisiensi (*Efficiency*)**

Indikator efisiensi dalam penelitian ini mengacu pada perbandingan output layanan, seperti lama perjalanan, jumlah armada, jam operasional, dan biaya operasional, dalam penyelenggaraan Bus Trans Jatim Koridor 2 Rute Mojokerto–Surabaya. Layanan ini dianggap efisien karena mampu melayani penumpang dalam jumlah besar meskipun biaya operasional dan armada yang terbatas. Jam operasional, yang beroperasi dari pukul 04.00 hingga 21.00 WIB dengan 38 titik pemberhentian, waktu tempuh sekitar 1 jam 30 menit, dan proses naik turun penumpang antara 15 dan 30 detik, memenuhi kebutuhan pengguna. Standar Pelayanan Minimum (SPM). Saat ini ada 22 armada yang tersedia, 20 di antaranya beroperasi, dan dua lainnya sebagai cadangan. Program ini didasarkan pada skema Buy The Service (pembelian layanan), dengan tarif yang terjangkau—tarif umum Rp5.000 dan tarif siswa/mahasiswa Rp2.500. Pembayaran dapat dilakukan dengan tunai maupun nontunai melalui dompet digital dan kartu elektronik. Menurut informan yaitu penumpas, staff angkutan jalan, dan koordinator Bus Trans Jatim bahwa tarif yang murah dan pelayanan yang tepat waktu membuat masyarakat merasa terbantu dalam mengoptimalkan waktu dan biaya transportasi untuk aktivitas kerja, pendidikan, dan kegiatan ekonomi sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan Bus Trans Jatim Koridor 2 tidak hanya berorientasi pada keterjangkauan biaya, tetapi juga pada optimalisasi sumber daya agar layanan tetap berjalan efektif. Dengan demikian, indikator

efisiensi tercapai melalui keseimbangan antara kualitas pelayanan, pemanfaatan armada, serta kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat secara berkelanjutan.

### **Kecukupan (*Adequacy*)**



**Gambar 2.** Kondisi dalam Bus Trans Jatim Koridor 2 Mojokerto-Surabaya

Berdasarkan gambar 2, pada indikator ini dilihat sejauh mana Pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 2 mampu memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan transportasi publik. Kecukupan mengacu pada tingkat pemenuhan layanan sesuai kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini sudah cukup memadai namun masih ditemukan beberapa keluhan dari penumpang terkait jumlah muatan yang selalu berlebihan pada jam-jam sibuk (*rush hour*). Penumpang merasa repot dan kurang nyaman saat berdesakan di dalam bus baik yang mendapatkan tempat duduk maupun yang berdiri. Pada dasarnya, di dalam SPM sudah tertulis bahwa terdapat 20 kursi di dalam 1 bus tetapi belum ada batasan dalam SPM tersebut terkait batasan penumpang yang berdiri sehingga beberapa kali ditemukan pramugara/pramugari tetap mengangkut penumpang di halte dengan kondisi bus yang sudah penuh. Berdasarkan hasil wawancara informan, penumpang merasakan bahwa Bus Trans Jatim memiliki ukuran bus yang lebih kecil daripada *BRT* lainnya yang berada di Kota Surabaya. Staff angkutan jalan pada Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur mengakui bahwa pelayanan pada Bus Trans Jatim masih memerlukan evaluasi terkait bus yang selalu penuh karena fasilitas yang terbatas dihadapkan dengan antusias masyarakat yang tinggi pada Pelayanan Bus Trans Jatim sehingga terjadinya kepadatan di dalam Bus Trans Jatim Koridor 2 Rute Mojokerto - Surabaya.

### **Pemerataan (*Equity*)**

Pada indikator pemerataan, layanan Bus Trans Jatim Koridor 2 dinilai cukup mudah diakses oleh berbagai kelompok masyarakat dari aspek wilayah dan sosial ekonomi, karena penyebaran halte telah ditempatkan di lokasi strategis yang dekat dengan pusat aktivitas seperti kawasan pendidikan, perdagangan, perkantoran, dan permukiman padat penduduk.



**Gambar 3.** Terminal Kertajaya

Berdasarkan pada gambar 3, peneliti saat melakukan observasi pada penelitian ini menemukan penumpang yang merasa kebingungan di Terminal Kertajaya terkait alur perjalanan (rute) pada koridor 2 Mojokerto – Surabaya saat ingin menggunakan Bus Trans Jatim karena masih belum ada papan informasi baik berupa tempelan dari selebar kertas ataupun yang sudah berbasis teknologi. Padahal, Terminal Kertajaya di Kota Mojokerto merupakan titik pemberangkatan pertama pada pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 2 Mojokerto-Surabaya namun pada implementasinya kurangnya pemerataan informasi rute dapat menyebabkan kurang informatifnya pelayanan tersebut. Ketidakterrataannya informasi rute dan jadwal di sejumlah halte seperti belum tersedianya informasi trayek dan titik pemberhentian berikutnya, menyebabkan sebagian pengguna, terutama penumpang baru, mengalami kesulitan dalam memahami pola perjalanan dan memperkirakan waktu tempuh, yang berpotensi mengurangi rasa aman dan kepastian layanan sesuai Standar Pelayanan Minimum transportasi publik.

Oleh karena itu, pada penelitian ini membuktikan bahwa pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 2 masih belum merata terkait fasilitas yang dapat menunjang keberhasilan pelayanan transportasi publik. Koordinator Trans Jatim mengatakan bahwa fasilitas yang ada pada setiap halte di Koridor 2 sepenuhnya disediakan oleh pihak Dinas Perhubungan Jawa Timur namun masih secara bertahap dengan evaluasi secara berkala untuk memenuhi kebutuhan masyarakat karena masyarakat sangat menyangkan jika manfaat dari pelayanan Bus Trans Jatim tidak bisa dirasakan 100% hanya karena dengan belum meratanya fasilitas salah satunya yaitu informasi rute pada setiap halte di Bus Trans Jatim Koridor 2 Mojokerto-Surabaya.

### **Responsivitas (*Responsiveness*)**

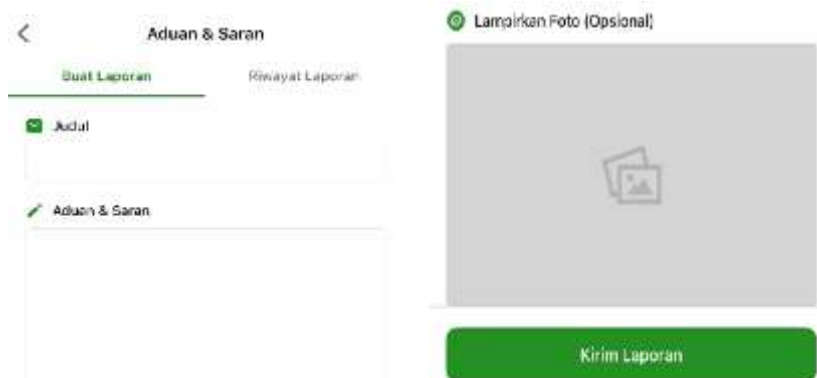
Pada indikator ini menjelaskan sejauh mana Program Bus Trans Jatim mampu merespons kebutuhan, harapan, serta keluhan masyarakat sebagai pengguna layanan

transportasi umum. Responsivitas diartikan sebagai kemampuan program merespons kondisi lapangan dan aspirasi publik secara tepat dan cepat. Bus Trans Jatim dinilai sangat responsif terhadap keluhan dan masukan masyarakat, yang tercermin dari reaksi cepat melalui media sosial serta penerapan penyesuaian layanan.



**Gambar 4.** Informasi terkait Layanan Pengaduan.

Berdasarkan gambar 4, pada pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 2 Mojokerto – Surabaya telah menyediakan akses untuk memberikan kritik, saran, keluhan dan masukan dengan Aplikasi TRANSJATIM-AJAIB, sosial media yaitu Instagram *@officialtransjatim* dan melalui Whatsapp Trans Jatim yang selalu direspon oleh staff yang memiliki tugas sebagai contact person pelayanan tersebut.



**Gambar 5.** Tampilan Aduan & Saran di Aplikasi TRANSJATIM-AJAIB.

Berdasarkan pada gambar 5, peneliti melakukan observasi pada aplikasi TRANSJATIM-AJAIB sebagai salah satu sarana pelayanan Bus Trans Jatim yang saat ini telah tersedia fitur aduan dan saran untuk memberikan laporan berupa keluhan yang dirasakan oleh penumpang terkait pelayanan Bus Trans Jatim. Laporan tersebut akan segera diproses oleh petugas. Oleh karena itu, dalam memberikan laporan mengenai aduan dan saran harus disertakan dengan informasi yang jelas seperti dimana kejadian tersebut, pukul berapa, apa yang terjadi disertakan dengan bukti. Layanan aduan dan saran tidak hanya menggunakan aplikasi tetapi dapat menyampaikan saran tersebut di sosial media karena Dinas Perhubungan Jawa Timur khususnya pada pelayanan Bus Trans Jatim sangat terbuka terkait aduan dan saran dari masyarakat.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di akun Instagram Trans Jatim seperti di setiap postingan atau konten video pendek terdapat komentar yang berisi dukungan, saran dan juga keluhan. Komentar tersebut direspon secara cepat dan tanggap oleh admin Instagram @officialtransjatim. Keluhan lain yang disalurkan melalui Whatsapp pelayanan Bus Trans Jatim juga direspon saat jam kerja yaitu pukul 08.00 WIB hingga 16.00 WIB. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan pada Bus Trans Jatim sangat responsif dalam menanggapi aspirasi publik.

### **Ketepatan (*Appropriateness*)**

Pada indikator ini dijelaskan mengenai tingkat ketepatan waktu operasional layanan Bus Trans Jatim Koridor 2 Rute Mojokerto–Surabaya. Informan menegaskan bahwa konsistensi waktu keberangkatan dan kedatangan bus merupakan aspek krusial dalam mendukung kelancaran mobilitas harian penumpang, terutama bagi pekerja, pelajar, dan masyarakat yang bergantung pada transportasi publik dengan jadwal tetap. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan yang dilakukan peneliti, layanan Bus Trans Jatim dinilai cukup tepat waktu, ditandai dengan minimnya keterlambatan signifikan pada sebagian besar perjalanan.

Ketepatan jadwal ini tidak terlepas dari peran operator yang memanfaatkan sistem *GPS* untuk memantau pergerakan armada secara *realtime* serta melakukan penyesuaian operasional ketika terjadi kondisi tertentu seperti kepadatan lalu lintas, cuaca, atau hambatan teknis lainnya. Keberadaan aplikasi TRANSJATIM-AJAIBt sangat memberikan kemudahan kepada penumpang untuk memantau posisi bus dan estimasi waktu kedatangan, sehingga mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kenyamanan pengguna. Meskipun demikian, pada jam-jam sibuk (*rush hour*) peneliti masih menemukan adanya beberapa keterlambatan ringan akibat volume kendaraan yang tinggi pada ruas tertentu, khususnya saat memasuki kawasan Surabaya. Maka dari itu, secara keseluruhan ketepatan waktu layanan dinilai sudah memadai dan mampu memenuhi ekspektasi mayoritas pengguna yang mengutamakan kepastian jadwal dalam aktivitas sehari-hari. Jadwal keberangkatan Bus Trans Jatim Koridor 2 Mojokerto-Surabaya pada Terminal Kertajaya Mojokerto. Informasi jadwal keberangkatan dapat dilihat di sosial media yaitu *Official Instagram Trans Jatim* atau bisa diakses melalui aplikasi TRANSJATIM-AJAIB.

Selain itu, kejelasan dan keterbukaan informasi jadwal keberangkatan turut memperkuat persepsi ketepatan waktu layanan Bus Trans Jatim Koridor 2. Penumpang dapat dengan mudah mengakses jadwal resmi keberangkatan dari Terminal Kertajaya Mojokerto melalui media sosial resmi, khususnya Instagram Official Trans Jatim, maupun melalui aplikasi TRANSJATIM-AJAIB, sehingga pengguna dapat merencanakan perjalanan dengan lebih

efektif. Ketersediaan informasi yang akurat dan mudah diakses ini tidak hanya membantu mengurangi waktu tunggu di halte atau terminal, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan transportasi publik. Dengan demikian, ketepatan waktu operasional tidak hanya tercermin dari kinerja armada di lapangan, tetapi juga didukung oleh sistem informasi yang informatif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.



**Gambar 6.** Tampilan Fitur "Bus Terdekat" pada Aplikasi TRANSJATIM-AJAIB.

Berdasarkan gambar 6 pada aplikasi tersebut, penumpang dapat memantau posisi bus secara *realtime* melalui fitur "info rute", "semua bus", dan "bus terdekat". yang memudahkan pengguna mengetahui sebaran armada serta bus yang paling dekat dengan halte sehingga meningkatkan keandalan layanan sebagai transportasi publik yang tepat waktu. Fitur "Bus Terdekat" juga terintegrasi dengan layanan transportasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya seperti Wara Wiri dan Surabaya Bus, sedangkan pada fitur "Info Rute" penumpang dapat memilih berbagai koridor dan mengetahui posisi bus pada koridor tersebut. Koordinator Trans Jatim menyampaikan bahwa pengembangan Bus Trans Jatim bertujuan mengurangi kemacetan, kecelakaan lalu lintas, dan emisi gas di wilayah Surabaya dan sekitarnya, serta memberikan kemudahan mobilitas melalui layanan yang memiliki jadwal lebih teratur dan ketepatan waktu yang tetap disesuaikan dengan kondisi lalu lintas.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan evaluasi kebijakan Pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 2 Rute Mojokerto–Surabaya, dapat disimpulkan bahwa layanan ini telah memberikan kontribusi positif dalam mendukung mobilitas masyarakat melalui penyediaan transportasi publik yang aman, terjangkau, dan mudah diakses. Evaluasi menggunakan

enam indikator William N. Dunn menunjukkan bahwa layanan ini dinilai efektif dan cukup efisien, tercermin dari jadwal keberangkatan yang relatif konsisten, rute yang strategis, kemudahan akses halte, serta persepsi positif pengguna terhadap manfaat layanan dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa tantangan, seperti kepadatan penumpang pada jam sibuk serta ketidakmerataan fasilitas dan informasi di sejumlah halte. Responsivitas pengelola terhadap aspirasi masyarakat melalui aplikasi dan media sosial telah berjalan dengan baik, didukung oleh pemanfaatan teknologi GPS dan aplikasi TRANSJATIM-AJAIB yang meningkatkan ketepatan waktu dan keandalan layanan. Oleh karena itu, disarankan agar Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Dinas Perhubungan melakukan penambahan armada atau penyesuaian frekuensi pada jam sibuk, pemerataan fasilitas halte, serta evaluasi operasional secara berkala guna mewujudkan pelayanan transportasi publik yang lebih inklusif, efektif, dan berkelanjutan.

## DAFTAR REFERENSI

- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, D. F. (2021). *Konsep pelayanan publik di Indonesia (Analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia)*.
- Burnama, G., Sandhiyavitri, A., & Harnedi, M. (2022). Strategi kesinambungan operasional Bus Transmetro Pekanbaru ditinjau dari aspek komersil. *Jurnal Logistik Indonesia*, 10(2). <https://doi.org/10.35583/js.v10i2.151>
- Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur. (2023, August 24). *Kadishub Jatim: 5.000 warga naik Bus Trans Jatim setiap harinya*. <https://dishub.jatimprov.go.id/kadishub-jatim-5000-warga-naik-bus-trans-jatim-setiap-harinya/>
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar analisis kebijakan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Epron, S. E., & Nursiah, H. (2025). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 1(1), 1–7.
- Gamaputra, G., Rosalia, N. A., Kusyeni, R., & Vokasi, P. (2022). Penerapan standar pelayanan publik melalui aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kantor Kelurahan Celep. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 5(2). <https://doi.org/10.31334/transparansi.v5i2.2662>
- Giri, I. K. S., Yoga, I. W. G. D., Suryadarmawan, I. G. A. G., & Mahendra, I. M. B. S. (2025). Analisis biaya operasional Bus Trans Metro Dewata trayek Terminal Ubung–Bandara Ngurah Rai. 5(2).
- Kasiani, S., & Widiyarta, A. (2023). Persepsi kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I (Sidoarjo–Surabaya–Gresik) sebagai transportasi publik di Jawa Timur. *Jurnal Dinamika Pemerintahan*, 6(2), 197–216.
- Kepolisian Daerah Jawa Timur. (2025, February 23). *Jumlah kendaraan bermotor menurut kabupaten/kota dan jenis kendaraan di Provinsi Jawa Timur (unit)*, 2024. <https://jatim.bps.go.id>

- Rahmansyah, R. Y., Hartono, S., & Widiyanto, M. K. (2025). Evaluasi program Bus Trans Jatim dalam mendukung rencana mobilitas perkotaan berkelanjutan (SUMP) (Studi kasus Koridor V Surabaya–Bangkalan). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5, 2797–0469.
- Sumarsid, & Paryanti, A. B. (2022). *Manajemen*. Fakultas Ekonomi Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma.
- Widasari, N. S., & Rosdiana, W. (2024). Strategi peningkatan pelayanan Bus Trans Jatim sebagai moda transportasi pada wilayah Gerbangkertosusila (Studi kasus Bus Trans Jatim Koridor II Mojokerto–Surabaya).
- Wijaya, I. G. D., Erowati, D., & Marlina, N. (2025). Implementasi kebijakan BISKITA Trans Pakuan Bogor.
- Yulita, H., & Wijaya, B. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan transportasi publik terhadap kepuasan konsumen. *Management & Accounting Expose*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.36441/mae.v3i1.131>
- Yunus, A., Harun, A. M., & Sriwati, M. M. (2021). *Transportasi perkotaan*.