

Inovasi Transportasi Publik dan Kepuasan Masyarakat: Studi atas Layanan Bus Trans Banyumas

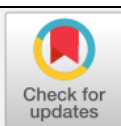
Zibran Faical Salsabih¹, Yunita Ratna Sari^{1*}

¹Program Studi Hukum Tata Negara, Universitas Islam Negeri Prof.K.H. Saifuddin Zuhri
Purwokerto, 53121, Banyumas-Indonesia

Coesspending Author: yunitaratna36@uinsaizu.ac.id

INFO ARTIKEL

Info Publikasi:
Research Article



Dikirim: 20 Januari 2024;
Diterima: 25 Maret 2024;
Dipublikasi: 30 Maret 2024;



**Copyright © 2024. Owned by
Author(s), published by
Polikrasi**

***This is an open-access article.
License:***

***Attribution-NonCommercial-
ShareAlike (CC BY-NC-SA)***

How to cite:

Salsabih, Z. F. & Sari, Y. R.
(2024). Inovasi Transportasi
Publik dan Kepuasan
Masyarakat: Studi atas Layanan
Bus Trans Banyumas. *Journal of
Politics and Democracy*, 3(2), 110-
120

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab mendasar pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas hidup warga negara. Transportasi publik menjadi salah satu instrumen pelayanan yang krusial karena mendukung mobilitas, mengurangi kemacetan, dan menekan penggunaan kendaraan pribadi. Kabupaten Banyumas sebagai pusat administrasi, pendidikan, dan perdagangan menghadapi kebutuhan transportasi yang semakin kompleks seiring pertumbuhan penduduk dan urbanisasi. Untuk menjawab tantangan tersebut, pemerintah daerah bersama Kementerian Perhubungan meluncurkan layanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Banyumas melalui program Buy The Service (BTS) pada Desember 2021. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan. Data diperoleh dari literatur akademik, dokumen resmi, dan penelitian terdahulu yang dianalisis untuk memahami peran Trans Banyumas sebagai inovasi pelayanan publik. Hasil kajian menunjukkan bahwa Trans Banyumas beroperasi dengan 52 armada pada tiga koridor utama dengan tarif Rp3.900 untuk umum dan Rp2.000 untuk pelajar. Layanan ini dinilai mampu mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi, menekan polusi, serta memberikan alternatif mobilitas yang efisien. Indeks Kepuasan Pengguna (CSI) sebesar 82,31 persen mengindikasikan bahwa masyarakat cukup puas dengan layanan, meskipun masih terdapat kendala berupa keterbatasan armada, jadwal yang belum konsisten, serta akses menuju halte yang kurang memadai. Selain mendukung mobilitas harian, Trans Banyumas juga berkontribusi terhadap pariwisata dan ekonomi daerah



dengan menghubungkan kawasan wisata, terminal, dan stasiun. Dengan demikian, Trans Banyumas dapat dipandang sebagai inovasi pelayanan publik yang berorientasi pada keberlanjutan.

Public service is a fundamental responsibility of the government in meeting the needs of society while simultaneously improving the quality of life of its citizens. Public transportation serves as one of the crucial instruments of service delivery as it supports mobility, reduces congestion, and decreases the reliance on private vehicles. Banyumas Regency, as a center of administration, education, and commerce, faces increasingly complex transportation needs along with population growth and urbanization. To address this challenge, the local government in collaboration with the Ministry of Transportation launched the Trans Banyumas Bus Rapid Transit (BRT) service under the Buy The Service (BTS) program in December 2021. This study employs a descriptive qualitative method with a library research approach. Data were obtained from academic literature, official documents, and previous studies, and were analyzed to understand the role of Trans Banyumas as an innovation in public service delivery. The findings show that Trans Banyumas operates with 52 buses across three main corridors, with a fare of IDR 3,900 for the general public and IDR 2,000 for students. This service is considered capable of reducing dependence on private vehicles, minimizing pollution, and providing a more efficient mobility alternative. The Customer Satisfaction Index (CSI) of 82.31 percent indicates that users are generally satisfied with the service, although challenges remain regarding limited fleet availability, inconsistent scheduling, and insufficient access to bus stops. Beyond supporting daily mobility, Trans Banyumas also contributes to regional tourism and economic development by connecting tourist destinations, terminals, and train stations. Therefore, Trans Banyumas can be regarded as a public service innovation oriented toward sustainability.

Keywords: Inovasi, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Transportasi Umum

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab mendasar negara dan pemerintah yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjamin terpenuhinya hak-hak sipil warga negara. Kualitas pelayanan yang baik ditentukan oleh sejauh mana aparatur publik mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, mulai dari bidang administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, hingga transportasi (Cendana & Oktariyanda, 2022). Dalam konteks ini, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari perspektif penyelenggara,

melainkan dari persepsi masyarakat sebagai penerima layanan. Dimensi pelayanan publik seperti keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), empati (empathy), serta bukti fisik (tangible) menjadi indikator utama dalam menilai apakah suatu pelayanan dapat dikategorikan berkualitas atau tidak. Ketika standar pelayanan ini terpenuhi, akan tercipta hubungan yang harmonis antara masyarakat dan pemerintah, sehingga menumbuhkan kepercayaan publik terhadap institusi negara. Pelayanan publik tidak sekadar memenuhi prosedur formal, tetapi juga merupakan instrumen penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh (Sa'idah et al, 2024).

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perkembangan teknologi, pelayanan publik mendorong hadirnya inovasi agar mampu menjawab kebutuhan zaman. Inovasi pelayanan publik diwujudkan melalui penggunaan teknologi digital, sistem terintegrasi, serta model pelayanan baru yang lebih responsif, cepat, dan efisien. Salah satu bentuk nyata dari inovasi tersebut adalah penyediaan transportasi publik berbasis sistem yang lebih modern, seperti Bus Rapid Transit (BRT) di Semarang atau Trans Banyumas di Purwokerto. Inovasi ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas, tetapi juga instrumen pembangunan daerah karena mampu mengurangi kemacetan, menekan penggunaan kendaraan pribadi, serta mendukung pertumbuhan ekonomi lokal melalui peningkatan aksesibilitas wilayah (Fahmida, 2018). Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap BRT Trans Semarang menunjukkan bahwa meskipun masih terdapat kendala pada aspek waktu pelayanan dan sarana prasarana, secara keseluruhan masyarakat merasa puas terhadap kualitas layanan, terutama terkait keterjangkauan tarif dan kemudahan akses (Fahmida & Setiyono, 2018). Transportasi publik merupakan wujud inovasi pelayanan publik yang konkret, sekaligus memperlihatkan bagaimana pelayanan dapat bertransformasi dari sekadar kewajiban administratif menjadi sarana strategis dalam memperkuat kualitas hidup masyarakat.

Kabupaten Banyumas, khususnya Purwokerto sebagai pusat administrasi, pendidikan, dan perdagangan, menghadapi tantangan besar terkait mobilitas penduduk. Data BPS tahun 2020 mencatat jumlah penduduk Banyumas mencapai lebih dari 1,7 juta jiwa dengan kepadatan tertinggi berada di wilayah Purwokerto Utara dan Purwokerto Selatan. Selain itu, Purwokerto juga menjadi tujuan utama urbanisasi, terutama dari kalangan mahasiswa, karena keberadaan perguruan tinggi negeri seperti Universitas Jenderal Soedirman dan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri. Kondisi ini menimbulkan tingginya kebutuhan fasilitas publik, termasuk transportasi umum, untuk mendukung kelancaran aktivitas masyarakat dan pendatang. Jika tidak dikelola dengan baik, pertumbuhan jumlah penduduk dan aktivitas perkotaan berpotensi memperparah kemacetan, polusi udara, dan ketidakefisienan mobilitas.

Di sisi lain, perkembangan kota-kota besar di Indonesia menunjukkan pentingnya inovasi dalam layanan transportasi publik. Inovasi tersebut tidak hanya berupa penyediaan armada baru, tetapi juga perbaikan pola operasional, integrasi rute, sistem pembayaran elektronik, hingga layanan berbasis teknologi informasi. Tujuannya adalah untuk menghadirkan layanan yang efisien, ramah lingkungan, dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat (Dewi & Setianingsih, 2018). Konsep ini sejalan dengan kebutuhan Banyumas untuk menghadirkan solusi transportasi publik yang mampu mengurangi ketergantungan masyarakat pada kendaraan pribadi sekaligus menjawab tuntutan pembangunan berkelanjutan. Dengan demikian, pembaruan di bidang transportasi bukan hanya soal teknis, tetapi juga mencerminkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pemerintah Kabupaten Banyumas kemudian merespons kebutuhan tersebut dengan meluncurkan layanan Trans Banyumas pada 5 Desember 2021 melalui program Buy The Service (BTS) Kementerian Perhubungan. Dasar hukum penyelenggaraan program ini tertuang dalam Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2019 mengenai Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun 2018–2023. Kehadiran Trans Banyumas diposisikan sebagai bagian dari strategi pembangunan daerah, khususnya pada bidang infrastruktur publik, pendidikan, kesehatan, dan transportasi. Dengan dukungan kebijakan nasional dan daerah, program ini tidak hanya menghadirkan layanan transportasi baru, tetapi juga menjadi simbol reformasi pelayanan publik di sektor transportasi.

Trans Banyumas beroperasi dengan 52 unit armada yang melayani tiga koridor utama: Terminal Ajibarang–Pasar Pon, Terminal Notog–Terminal Baturraden, dan Terminal Bulupitu–Terminal Kebondalem. Dengan tarif terjangkau Rp3.900 untuk umum dan Rp2.000 untuk pelajar, layanan ini bertujuan mendorong masyarakat beralih dari kendaraan pribadi ke angkutan umum. Kehadirannya diharapkan mampu mengurangi kemacetan, menekan polusi udara, serta mendukung kegiatan pendidikan, perdagangan, dan pariwisata di Banyumas. Selain sebagai sarana mobilitas, Trans Banyumas juga dilihat sebagai instrumen kebijakan publik untuk memperkuat keterhubungan antara transportasi, pembangunan ekonomi, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, program ini bukan hanya menghadirkan solusi praktis atas masalah mobilitas, tetapi juga menegaskan peran pemerintah daerah dalam melakukan inovasi pelayanan publik yang berorientasi pada keberlanjutan.

Meskipun berbagai inovasi dan kebijakan telah dijalankan melalui program Trans Banyumas, pertanyaan krusial yang masih perlu dijawab adalah sejauh mana layanan ini benar-benar mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai moda transportasi publik yang efektif, inklusif, dan berkelanjutan. Kehadiran Trans Banyumas diharapkan tidak hanya mengurangi beban lalu lintas dan polusi, tetapi juga meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pelayanan yang terjangkau, nyaman, dan dapat diandalkan. Namun demikian, kinerja transportasi publik tidak hanya ditentukan oleh jumlah armada atau kebijakan tarif, melainkan juga oleh kepuasan pengguna, aksesibilitas, serta kontribusinya terhadap sektor ekonomi dan pariwisata daerah. Oleh sebab itu, penting untuk menelaah secara lebih mendalam bagaimana peran Trans Banyumas dalam menyediakan fasilitas transportasi umum bagi masyarakat Kabupaten Banyumas, sehingga dapat dipahami apakah keberadaannya telah sejalan dengan tujuan awal penyelenggaraan dan benar-benar menjawab kebutuhan mobilitas masyarakat secara menyeluruh.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan (library research). Metode ini dipilih karena penelitian tidak melakukan pengumpulan data lapangan secara langsung, melainkan bertumpu pada telaah berbagai sumber sekunder. Penelitian kepustakaan dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca, mencatat, serta mengolah bahan penelitian yang bersumber dari literatur yang relevan (Zed, 2004). Data dalam penelitian ini diperoleh dari buku, artikel jurnal, skripsi, tesis, laporan penelitian, serta dokumen resmi pemerintah seperti peraturan perundang-undangan dan kebijakan terkait penyelenggaraan transportasi publik.

Analisis dilakukan dengan cara menelaah, mengklasifikasi, dan menginterpretasi sumber-sumber tersebut untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai peran Trans Banyumas sebagai inovasi transportasi publik di daerah. Analisis deskriptif kualitatif digunakan karena memungkinkan peneliti untuk menekankan pemahaman makna, proses, dan konteks sosial yang mendasari fenomena transportasi publik (Moleong, 2012). Kajian ini juga memanfaatkan hasil penelitian terdahulu sebagai bahan perbandingan untuk memperkuat analisis.

3. Hasil dan Pembahasan

Inovasi Transportasi Publik di Kabupaten Banyumas

Inovasi dalam layanan transportasi publik dianggap sebagai salah satu pilar penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah perkotaan. Di Indonesia, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk melakukan reorientasi dan pembaruan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk sektor transportasi. Salah satu bentuk inovasi adalah perbaikan pola operasional BRT seperti integrasi rute, penggunaan teknologi pembayaran elektronik, dan sistem informasi real time untuk penumpang yang bertujuan menghadirkan layanan yang lebih responsif, efisien, dan transparan (Dewi & Setianingsih, 2018). Inovasi tersebut tidak hanya bersifat teknis, melainkan juga organisatoris dan manajerial, misalnya restrukturisasi alur pelayanan, penyederhanaan prosedur, serta pembentukan model pengelolaan yang lebih fleksibel dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain itu, inovasi transportasi publik juga diarahkan untuk memperluas aksesibilitas dan inklusivitas, terutama bagi kelompok sosial yang selama ini terpinggirkan. Contoh nyata dari inovasi semacam ini adalah layanan transportasi publik ramah disabilitas di DKI Jakarta, yang menyediakan armada minibus khusus tanpa pungutan biaya dan dapat dipesan melalui aplikasi seluler (Puspitasari et al, 2024). Model seperti ini menunjukkan bahwa inovasi tidak cukup berhenti pada aspek teknis atau operasional, tetapi harus menjangkau aspek keadilan sosial dan akses publik. Dengan demikian, inovasi transportasi publik harus dilihat sebagai proses multidimensi yang menyatukan aspek teknologi, kebijakan, regulasi, dan kemanusiaan dalam rangka mewujudkan mobilitas yang adil dan berkelanjutan (Puspitasari et al, 2024).

Berbagai bentuk inovasi transportasi publik yang berkembang di kota-kota besar di Indonesia menunjukkan bahwa penyediaan layanan angkutan umum tidak hanya menyangkut ketersediaan armada, tetapi juga harus berorientasi pada keterjangkauan tarif, keadilan sosial, serta kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat. Prinsip-prinsip inilah yang kemudian diadaptasi dalam kebijakan nasional melalui program Buy The Service (BTS) yang mendorong penyelenggaraan layanan BRT di berbagai daerah, termasuk di Banyumas. Kehadiran Trans Banyumas dapat dipahami sebagai implementasi nyata dari kerangka inovasi tersebut, di mana pemerintah berupaya menghadirkan sistem transportasi massal yang modern, ramah lingkungan, dan berbasis teknologi, sekaligus memastikan adanya subsidi tarif untuk menjamin aksesibilitas kelompok masyarakat berpenghasilan rendah. Dengan demikian, Trans Banyumas bukan sekadar moda angkutan umum baru, melainkan representasi dari bagaimana konsep inovasi transportasi publik diterjemahkan ke dalam praktik lokal yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik wilayah Banyumas.

Bus Trans Banyumas merupakan layanan transportasi publik berbasis Bus Rapid Transit (BRT) yang diluncurkan pada akhir tahun 2021 melalui program Buy The Service (BTS) Kementerian Perhubungan. Program ini merupakan bagian dari kebijakan nasional untuk memperkuat moda

transportasi massal di daerah-daerah dengan tingkat mobilitas tinggi, sekaligus mendorong masyarakat agar beralih dari kendaraan pribadi ke angkutan umum. Kabupaten Banyumas, dengan pusat aktivitasnya di Purwokerto, dipandang layak untuk memperoleh layanan ini mengingat karakteristiknya sebagai pusat pendidikan, perdagangan, kesehatan, dan administrasi di wilayah eks-Karesidenan Banyumas. Peluncuran Trans Banyumas menjadi momentum penting dalam menghadirkan layanan transportasi modern yang lebih ramah lingkungan, efisien, dan inklusif.

Secara operasional, Trans Banyumas melayani tiga koridor utama dengan total 52 armada bus. Koridor 1 melayani rute Terminal Ajibarang – Pasar Pon, Koridor 2 menghubungkan Terminal Notog – Terminal Baturraden, dan Koridor 3 mengoperasikan layanan dari Terminal Bulupitu Purwokerto – Terminal Kebondalem. Jam operasional ditetapkan sejak pukul 05.00 hingga 20.00, sehingga mampu melayani mobilitas masyarakat baik pada jam sibuk maupun pada jam aktivitas umum. Dengan kapasitas yang relatif besar, keberadaan Trans Banyumas diharapkan mampu mengurangi beban lalu lintas di jalan utama Purwokerto dan sekitarnya, sekaligus mengurangi ketergantungan pada angkutan pribadi yang selama ini mendominasi.

Kebijakan tarif yang berlaku juga dirancang untuk mendorong partisipasi masyarakat dari berbagai kalangan. Tarif reguler ditetapkan sebesar Rp3.900 per penumpang, sementara pelajar hanya dikenakan Rp2.000 per perjalanan. Subsidi tarif ini merupakan strategi untuk memastikan aksesibilitas yang luas, terutama bagi kelompok pelajar dan pekerja yang setiap hari membutuhkan transportasi dengan biaya terjangkau. Dengan demikian, layanan Trans Banyumas tidak hanya sekadar menghadirkan sarana mobilitas, tetapi juga berperan sebagai instrumen keadilan sosial yang memungkinkan kelompok ekonomi menengah ke bawah menikmati transportasi berkualitas.

Selain melayani kebutuhan mobilitas sehari-hari, Trans Banyumas juga dirancang untuk mendukung sektor pariwisata dan ekonomi daerah. Rute yang menjangkau kawasan wisata Baturraden, Terminal Bulupitu, dan Stasiun Purwokerto menjadikan bus ini sebagai moda transportasi strategis bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Kehadiran Trans Banyumas membuka akses yang lebih luas bagi pengunjung luar daerah, mempermudah koneksi dengan transportasi jarak jauh, sekaligus memperkuat branding Banyumas sebagai destinasi wisata yang ramah dan mudah dijangkau. Dengan demikian, Trans Banyumas tidak hanya berperan dalam mengurai kemacetan, tetapi juga ikut mendukung agenda pembangunan ekonomi berbasis pariwisata.

Lebih jauh lagi, Trans Banyumas dipandang sebagai simbol transformasi pelayanan publik di Kabupaten Banyumas. Dengan sistem yang lebih modern, penggunaan teknologi digital, serta orientasi pada kepuasan pengguna, layanan ini merepresentasikan komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi. Walaupun masih terdapat tantangan seperti keterbatasan armada, infrastruktur halte yang belum merata, dan keterlambatan informasi digital, kehadiran Trans Banyumas telah membawa standar baru bagi transportasi umum di wilayah ini. Oleh karena itu, keberadaan Trans Banyumas dapat dilihat sebagai langkah awal yang signifikan menuju pembangunan sistem transportasi berkelanjutan yang mengutamakan efisiensi, kenyamanan, dan keterjangkauan.

Peran Trans Banyumas dalam Menyediakan Fasilitas Transportasi Umum bagi Masyarakat Kabupaten Banyumas

Trans Banyumas hadir sebagai moda transportasi umum berbasis Bus Rapid Transit (BRT) dengan skema Buy The Service (BTS) yang resmi diluncurkan pada akhir tahun 2021. Layanan

ini merupakan bagian dari program nasional Kementerian Perhubungan yang bertujuan memperkuat transportasi massal perkotaan sekaligus menekan dominasi kendaraan pribadi. Kehadiran Trans Banyumas di Kabupaten Banyumas dapat dipahami sebagai jawaban atas permasalahan mobilitas masyarakat yang semakin kompleks, seiring dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk, perkembangan kawasan permukiman baru, serta aktivitas pendidikan dan perdagangan yang terkonsentrasi di Purwokerto sebagai pusat kota. Beroperasinya 52 armada bus dengan tiga koridor utama tidak hanya sekadar menyediakan sarana transportasi baru, tetapi juga membawa harapan besar untuk mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan bermotor pribadi yang selama ini menjadi penyumbang utama kemacetan dan polusi udara. Melalui pengaturan trayek yang strategis, Trans Banyumas diharapkan mampu mendistribusikan pergerakan penumpang secara lebih merata, menciptakan kelancaran lalu lintas, serta mendukung pola perjalanan masyarakat yang lebih efisien. Trans Banyumas diposisikan sebagai moda transportasi publik yang mengedepankan aspek keterjangkauan, keamanan, dan keberlanjutan. Tarif yang rendah dan subsidi pemerintah membuat layanan ini dapat diakses oleh berbagai lapisan masyarakat, khususnya pelajar, pekerja, dan kelompok berpenghasilan menengah ke bawah. Dari perspektif tata kelola, kehadiran layanan ini juga mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam melakukan inovasi pelayanan publik di sektor transportasi dengan mengedepankan prinsip efisiensi, inklusivitas, dan ramah lingkungan (Putro, Malkhamah, & Muthohar, 2022). Dengan demikian, Trans Banyumas bukan hanya sekadar moda transportasi umum, tetapi juga instrumen kebijakan publik yang berfungsi menyeimbangkan kebutuhan mobilitas dengan upaya mewujudkan pembangunan perkotaan yang berkelanjutan.

Dari perspektif kepuasan masyarakat, keberadaan Trans Banyumas dipandang mampu memberikan alternatif transportasi yang lebih efisien dan adaptif terhadap kebutuhan mobilitas harian. Harga tiket yang sangat terjangkau, yakni Rp3.900 untuk masyarakat umum dan Rp2.000 untuk pelajar, mencerminkan komitmen pemerintah dalam menghadirkan layanan publik yang inklusif dan berkeadilan sosial. Skema tarif bersubsidi ini tidak hanya memberikan keringanan ekonomi, tetapi juga menjadi instrumen kebijakan untuk mengubah perilaku masyarakat agar lebih memilih transportasi publik dibandingkan kendaraan pribadi. Keterjangkauan tersebut secara nyata mendukung mobilitas pekerja, pelajar, hingga kelompok rentan yang membutuhkan akses transportasi murah untuk menunjang aktivitas produktif sehari-hari. Penilaian masyarakat terhadap Trans Banyumas juga dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kenyamanan armada, ketepatan waktu keberangkatan, serta keramahan petugas. Kenyamanan fisik seperti ketersediaan pendingin udara, kebersihan interior bus, dan kapasitas tempat duduk yang memadai berkontribusi dalam membangun citra positif layanan. Sementara itu, konsistensi jadwal dan keandalan operasional dianggap sebagai faktor penentu kepuasan karena berhubungan langsung dengan efisiensi waktu perjalanan. Di sisi lain, sikap ramah dan profesionalitas petugas menjadi indikator penting yang mencerminkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Dengan kombinasi faktor-faktor tersebut, Trans Banyumas tidak hanya menyediakan moda transportasi massal, tetapi juga membangun pengalaman layanan yang bernilai bagi masyarakat (Amri, 2023).

Dari sisi aksesibilitas, layanan Trans Banyumas mendapatkan penilaian yang baik berdasarkan survei kepuasan pengguna. Indeks Kepuasan Pengguna (Customer Satisfaction Index/CSI) mencapai angka 82,31 persen yang termasuk dalam kategori baik, yang berarti mayoritas masyarakat merasa cukup puas dengan kualitas layanan yang diterima. Capaian ini

menunjukkan bahwa Trans Banyumas mampu memenuhi ekspektasi dasar masyarakat sebagai moda transportasi umum, khususnya dalam hal ketepatan waktu, ketersediaan armada, serta kemudahan memperoleh informasi rute perjalanan. Waktu tunggu yang relatif singkat di halte menjadi salah satu faktor yang diapresiasi, karena berhubungan langsung dengan efisiensi aktivitas sehari-hari masyarakat yang bergantung pada transportasi umum. Namun demikian, penilaian positif tersebut belum sepenuhnya menutup adanya kelemahan yang masih dirasakan oleh pengguna. Keterbatasan fasilitas pejalan kaki menuju halte menjadi salah satu catatan penting karena berhubungan dengan aspek kenyamanan dan keselamatan. Trotoar yang kurang memadai, jalur pedestrian yang tidak ramah pengguna, hingga keterbatasan rambu atau penanda jalan membuat akses menuju halte terasa kurang inklusif, terutama bagi penyandang disabilitas, anak-anak, dan lansia. Hal ini menegaskan bahwa kualitas transportasi publik tidak hanya ditentukan oleh kondisi armada atau jadwal operasional, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas infrastruktur pendukung yang memfasilitasi perpindahan pengguna dari titik asal menuju halte. Kondisi ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara kualitas layanan utama yang disediakan Trans Banyumas dengan sarana penunjang di sekitarnya. Jika perbaikan infrastruktur akses dilakukan secara menyeluruh, misalnya melalui pembangunan trotoar yang lebih lebar, jalur khusus penyandang disabilitas, serta pencahayaan jalan yang memadai, maka tingkat kepuasan masyarakat berpotensi meningkat secara signifikan. Dengan demikian, meskipun secara operasional Trans Banyumas telah menunjukkan kinerja baik, perhatian serius terhadap aspek aksesibilitas akan menjadi kunci untuk mewujudkan sistem transportasi publik yang benar-benar ramah, inklusif, dan berkelanjutan (Putro et al., 2022).

Peran Trans Banyumas juga sangat dirasakan oleh kalangan pelajar sebagai salah satu segmen pengguna terbesar. Kebijakan tarif khusus yang sangat rendah menjadikan layanan ini sebagai pilihan utama untuk perjalanan ke sekolah maupun ke kampus, terutama bagi pelajar dan mahasiswa yang membutuhkan moda transportasi terjangkau setiap hari. Dengan tarif hanya Rp2.000 per perjalanan, Trans Banyumas mampu memberikan keringanan ekonomi yang signifikan bagi keluarga, sekaligus mendorong kebiasaan generasi muda untuk lebih mengandalkan transportasi umum dibandingkan kendaraan pribadi. Hal ini sejalan dengan prinsip social equity dalam transportasi publik, yaitu menjamin aksesibilitas yang sama bagi semua kalangan, termasuk kelompok berpendapatan rendah. Kepuasan pelajar terutama terlihat pada aspek kenyamanan armada. Fasilitas seperti pendingin udara yang berfungsi baik, kebersihan interior bus yang terjaga, serta kursi yang tertata rapi memberikan pengalaman perjalanan yang nyaman. Selain itu, pelayanan petugas yang ramah juga turut menciptakan rasa aman bagi pelajar yang menggunakan bus secara rutin. Namun, kepuasan tersebut tidak sepenuhnya menutupi kritik yang muncul terkait keterbatasan jumlah armada dan ketepatan jadwal keberangkatan. Kondisi ini menyebabkan pada jam-jam sibuk, khususnya pagi dan sore hari, pelajar sering kali harus menunggu lebih lama atau berdesakan di dalam bus karena kapasitas tidak sebanding dengan jumlah penumpang. Situasi tersebut menunjukkan bahwa meskipun Trans Banyumas telah berhasil menjangkau kalangan muda dengan layanan yang terjangkau dan relatif nyaman, konsistensi kualitas layanan masih perlu ditingkatkan. Penambahan armada pada koridor padat, penerapan sistem jadwal yang lebih disiplin, serta optimalisasi aplikasi digital untuk memberikan informasi posisi bus secara real time dapat menjadi solusi untuk menjawab keluhan pengguna. Dengan perbaikan ini, Trans Banyumas akan semakin dipercaya sebagai moda transportasi utama bagi generasi muda, sekaligus berperan

dalam membentuk pola mobilitas yang lebih berkelanjutan di masa depan. (Salsabila & Nurwita, 2023).

Dampak positif Trans Banyumas tidak hanya dirasakan dalam aspek mobilitas harian masyarakat, tetapi juga memberikan kontribusi nyata terhadap perkembangan ekonomi daerah dan sektor pariwisata. Rute yang menjangkau destinasi strategis seperti kawasan wisata Baturraden, Terminal Bulupitu sebagai pusat lalu lintas regional, serta Stasiun Purwokerto sebagai pintu masuk transportasi jarak jauh, menjadikan Trans Banyumas sebagai moda penghubung utama antara pusat kota, kawasan wisata, dan jalur transportasi nasional. Keberadaan akses transportasi yang memadai ini mempermudah pergerakan wisatawan domestik maupun mancanegara, mengurangi biaya dan waktu perjalanan, serta meningkatkan daya tarik Banyumas sebagai daerah tujuan wisata. Selain memberikan kemudahan akses, Trans Banyumas juga berfungsi sebagai katalisator pengembangan destinasi wisata lokal. Konektivitas yang baik memungkinkan wisatawan menjangkau lokasi wisata tanpa harus bergantung pada kendaraan pribadi atau angkutan informal yang tidak selalu efisien. Hal ini mendorong peningkatan jumlah kunjungan ke destinasi wisata utama seperti Baturraden, Curug Cipendok, hingga wisata kuliner di Purwokerto. Peningkatan kunjungan tersebut berimplikasi langsung pada pertumbuhan ekonomi masyarakat sekitar, khususnya pelaku usaha kecil menengah (UKM) seperti pedagang, pengelola homestay, serta jasa transportasi lokal yang menjadi pendukung kegiatan wisata. Peran Trans Banyumas dalam mendukung sektor pariwisata juga selaras dengan strategi pembangunan daerah yang menekankan pentingnya sinergi antara transportasi dan ekonomi kreatif. Dengan adanya transportasi publik yang andal, pemerintah daerah dapat memperkuat branding Banyumas sebagai destinasi wisata ramah lingkungan dan berkelanjutan. Kehadiran bus yang lebih ramah polusi dibandingkan kendaraan pribadi turut berkontribusi pada keberlanjutan ekosistem wisata yang bersih dan sehat. Dengan demikian, Trans Banyumas tidak hanya diposisikan sebagai alat angkut penumpang, tetapi juga sebagai instrumen pembangunan daerah yang strategis dalam menghubungkan aspek mobilitas, pariwisata, dan pertumbuhan ekonomi secara terpadu. (Putro et al., 2022).

4. Simpulan

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat tidak hanya sekadar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan publik dan juga pelayanan pendidikan yang baik kepada masyarakat dan masyarakat berhak untuk mendapatkan itu semua. Kepuasan masyarakat akan mempengaruhi penilaian publik dan masyarakat terhadap kinerja para aparatur pemerintah dalam melakukan perubahan selama masa jabatannya dan masyarakat setempat akan merasakan keuntungan dan juga kepuasan dari hasil kinerja tersebut. Transportasi umum merupakan suatu moda transportasi masal yang disediakan oleh pemerintah untuk memfasilitasi masyarakatnya dalam bidang angkutan umum dan juga transportasi supaya bisa mengurangi penggunaan kendaraan pribadi sehingga bisa mengurangi polusi. Bahkan di negara maju masyarakat lebih cenderung memilih moda transportasi umum daripada kendaraan pribadi. Dengan adanya trans banyumas diharapkan kesadaran masyarakat akan penggunaan transportasi umum semakin meningkat dan juga bisa menjadi alternatif untuk kedepannya.

Dalam rangka untuk menciptakan tatanan transportasi yang baik dan juga memudahkan mobilitas penduduk, maka pemerintah kab banyumas menyediakan bus trans banyumas. Trans Banyumas merupakan inovasi transportasi publik yang hadir sebagai jawaban atas tantangan

mobilitas masyarakat Banyumas yang semakin kompleks. Diluncurkan pada akhir tahun 2021 melalui program Buy The Service (BTS) Kementerian Perhubungan, layanan ini menjadi representasi nyata kebijakan nasional dalam memperkuat moda transportasi massal di daerah dengan tingkat mobilitas tinggi. Dengan 52 armada yang melayani tiga koridor utama, Trans Banyumas tidak hanya berfungsi mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi dan menekan kemacetan, tetapi juga menjadi instrumen kebijakan publik yang menghadirkan layanan ramah lingkungan, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Subsidi tarif yang diberikan menegaskan komitmen pemerintah untuk menjamin aksesibilitas transportasi bagi seluruh lapisan masyarakat, terutama pelajar dan pekerja, sehingga transportasi umum dapat dirasakan manfaatnya secara merata.

Trans Banyumas dinilai cukup berhasil menghadirkan layanan transportasi publik yang efisien dan terjangkau. Indeks Kepuasan Pengguna (CSI) sebesar 82,31 persen menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas dengan layanan yang ada, terutama dalam hal waktu tunggu, ketersediaan armada, dan kemudahan akses informasi rute. Meski demikian, kritik masih muncul terkait keterbatasan fasilitas akses menuju halte, kenyamanan trotoar, jumlah armada, serta konsistensi jadwal keberangkatan. Khusus bagi pelajar, Trans Banyumas telah menjadi moda utama yang sangat membantu mobilitas harian dengan tarif murah dan fasilitas yang cukup memadai. Namun, kepadatan penumpang pada jam sibuk dan keterlambatan jadwal masih menjadi persoalan yang perlu segera diatasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pencapaian awal sudah baik, kualitas layanan Trans Banyumas tetap membutuhkan perbaikan berkelanjutan agar dapat memenuhi ekspektasi pengguna secara optimal. Keberadaan Trans Banyumas juga memberikan dampak positif bagi pembangunan ekonomi dan sektor pariwisata daerah. Rute yang menghubungkan kawasan wisata, terminal, dan stasiun menjadikannya sebagai moda penghubung strategis yang memperkuat aksesibilitas wisatawan domestik maupun mancanegara. Konektivitas ini mendorong peningkatan jumlah kunjungan ke destinasi wisata, yang pada gilirannya berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi lokal melalui sektor UMKM, jasa transportasi pendukung, hingga industri pariwisata kreatif. Oleh karena itu, Trans Banyumas tidak hanya dipandang sebagai alat angkut penumpang, tetapi juga sebagai simbol transformasi pelayanan publik yang berfungsi memperkuat keterhubungan antar sektor. Ke depan, dengan perbaikan pada aspek infrastruktur pendukung, penambahan armada, serta optimalisasi teknologi digital, Trans Banyumas berpotensi menjadi model transportasi publik berkelanjutan yang mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekaligus memperkuat daya saing daerah.

5. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah berkenan bekerjasama selama penelitian ini.

6. Pernyataan *Conflicting Interests*

Penulis menyatakan tidak ada potensi konflik kepentingan sehubungan dengan penelitian, kepengarangan, dan/atau publikasi dari artikel ini.

References

Amri, F. (2023). Analisis preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi publik di Kabupaten Banyumas (Studi kasus pada layanan bus Trans Banyumas) [Skripsi, UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto]. UIN SAIKU Repository.

- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089–1100. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100>
- Dewi, C. P., & Setianingsih, E. L. (2018). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT (Bus Rapid Transit) Trans Semarang Oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(2), 336-352. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v7i2.20006>
- Fahmida, D. S., & Setiyono, B. (2018). Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Rapid Transit (Brt) Trans Semarang Koridor I, Ii, Iii, Dan Iv Di Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(01), 81-90. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/22625>
- Moleong, L. J. (2012). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Puspitasari, A., Sujana, N., & Muhtadi, Y. (2024). Inovasi Sektor Publik Dalam Layanan Transportasi Publik Di Kota Tangerang (Studi Kasus Pada Layanan transportasi Umum “Si Benteng”). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(1), 57-68. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10464435>
- Putro, P. A., Malkhamah, S., & Muthohar, I. (2022). Konektivitas dan aksesibilitas bus Trans Banyumas berdasarkan persepsi pengguna. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), 13370–13380.
- Sa’diah, E., Aini, M., Mardiah, D., Hanifan, & Apriliani, A. (2024). Kualitas Pelayanan Transportasi Publik. *Karimah Tauhid*, 3(2), 2012–2021. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.12027>
- Salsabila, R., & Nurwita, A. (2023). Analisis kepuasan pelajar terhadap layanan Bus Trans Banyumas dalam segi kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga. *Jurnal Jenius: Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2(1), 33–44. <https://doi.org/10.12345/jenius.2023.2.1.33>
- Zed, M. (2004). Metode penelitian kepustakaan. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.