GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan
ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)
Volume 13 Nomor 11 November 2026

KINERJA LAYANAN FEEDER 13 SIMASGANTENG DI KABUPATEN TUBAN: ANALISIS ENAM KRITERIA EVALUASI KEBIJAKAN WILLIAM N. DUNN PADA RUTE KEREK–MERAKURAK

Navira Gensa Mayla Fazza[1], Tukiman[2], Oktarizka Reviandani[3]
[1,2,3]Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Email Korespondensi: navira391@gmail.com
Email: oktarizka.r.adneg@upnjatim.ac.id; tukiman_upnjatim@yahoo.com

ABSTRACT

The Tuban Regency Government operates a free public transport service known as Si Mas Ganteng Generation 2, including feeder route 13 connecting the Kerek and Merakurak sub-districts. Despite serving an accident-prone area with limited public transport options, ridership on Feeder 13 has remained fluctuating and below the average of other feeder routes. This article examines the performance of Feeder 13 using William N. Dunn's six policy evaluation criteria—effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and appropriateness. A descriptive qualitative approach was applied, drawing on semi-structured interviews, field observation, and documentation involving transportation agency officials, a feeder driver, students, and purposively selected community members. Findings indicate that the policy is appropriately targeted toward a genuine local need, yet implementation remains suboptimal: outreach has not reached all resident groups, stopping infrastructure is limited, operational costs lack measurable efficiency indicators, benefits are disproportionately enjoyed by students rather than the wider public, and no dedicated complaint channel exists. The article recommends broader cross-group outreach, periodic route and schedule review, additional stopping facilities, clearer budget-efficiency indicators, and a dedicated feedback channel to support the program's sustainability.
Keywords: Policy evaluation, Public transportation, Feeder service, Si Mas Ganteng, William N. Dunn.

ABSTRAK

Pemerintah Kabupaten Tuban menghadirkan layanan angkutan umum gratis bernama Transportasi Masyarakat Tuban yang Elegan, Aman, Nyaman, dan Terintegrasi (Si Mas Ganteng) Generasi 2, salah satunya melalui jalur pengumpan (feeder) nomor 13 yang menghubungkan Kecamatan Kerek dan Merakurak. Meski kawasan ini tergolong rawan kecelakaan dan minim moda transportasi umum, tingkat keterisian Feeder 13 justru cenderung fluktuatif dan berada di bawah rata-rata feeder lain. Artikel ini bertujuan mengkaji kinerja penyelenggaraan Feeder 13 dengan merujuk pada enam kriteria evaluasi kebijakan yang dikemukakan William N. Dunn, yakni efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Kajian disusun melalui pendekatan kualitatif deskriptif dengan data dihimpun dari wawancara semi-terstruktur, observasi lapangan, dan penelusuran dokumen, melibatkan pengelola dan staf dinas perhubungan, pengemudi feeder, pelajar, serta warga pengguna yang dipilih secara purposif. Hasil kajian memperlihatkan bahwa arah kebijakan sudah tepat sasaran karena menjawab persoalan riil keterbatasan transportasi di wilayah tersebut, tetapi pelaksanaannya di lapangan belum optimal: sosialisasi belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, prasarana pemberhentian masih minim, biaya operasional belum terukur secara sistematis, manfaat layanan lebih dirasakan pelajar dibanding warga umum, dan belum ada kanal pengaduan khusus. Artikel ini merekomendasikan penguatan sosialisasi lintas kelompok sasaran, peninjauan berkala terhadap rute dan jadwal, penambahan sarana pemberhentian, penyusunan indikator efisiensi anggaran, serta pembentukan kanal aduan tersendiri guna mendorong keberlanjutan program.
Kata kunci: Evaluasi kebijakan, Transportasi publik, Angkutan feeder, Si Mas Ganteng, William N. Dunn.

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)
Volume 13 Nomor 11 November 2026

PENDAHULUAN

Layanan transportasi publik merupakan salah satu wujud tanggung jawab negara dalam memenuhi hak masyarakat atas mobilitas, sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maupun Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Ketersediaan angkutan umum yang memadai tidak hanya berfungsi memindahkan orang dan barang, tetapi juga membuka akses masyarakat terhadap pendidikan, pekerjaan, dan layanan dasar lain, sekaligus menekan ketergantungan pada kendaraan pribadi yang berimplikasi pada kemacetan dan pemborosan bahan bakar (Luthfiyyah et al., 2024).

Merespons kebutuhan tersebut, Pemerintah Kabupaten Tuban meluncurkan Si Mas Ganteng singkatan dari Transportasi Masyarakat Tuban yang Elegan, Aman, Nyaman, dan Terintegrasi sebagai layanan angkutan gratis yang dikelola Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan. Setelah generasi pertama yang berfokus pada angkutan pelajar mendapat sambutan positif, generasi kedua diperluas dengan menambahkan jaringan bus utama dan sejumlah rute pengumpan (feeder), salah satunya Feeder 13 yang melayani koridor Kerek–Merakurak. Wilayah ini dipilih karena tergolong rawan kecelakaan lalu lintas dan minim pilihan angkutan umum, sehingga kehadiran feeder diharapkan menjadi alternatif moda yang lebih aman, sejalan dengan urgensi penyediaan titik layanan transportasi umum yang mudah diakses masyarakat (Kasim & Gunawan, 2022).

Namun demikian, data jumlah penumpang Feeder Si Mas Ganteng tahun 2025 memperlihatkan bahwa Feeder 13 justru mencatat capaian yang fluktuatif dan berada di antara yang terendah dibandingkan feeder lain, dengan penurunan tajam dari 680 penumpang pada April menjadi 306 penumpang pada Juli, dan baru merangkak ke angka 500 pada Agustus, sementara sebagian besar feeder lain justru mengalami tren peningkatan. Temuan awal di lapangan turut menunjukkan sejumlah keluhan warga terkait ketidakjelasan jadwal, keterbatasan titik penjemputan, dan minimnya sosialisasi program di dua kecamatan tersebut. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan dan realitas pelaksanaannya, sehingga diperlukan kajian evaluatif yang sistematis.

Evaluasi kebijakan menempati posisi penting dalam siklus kebijakan publik karena menjadi dasar untuk menilai apakah suatu program benar-benar memberi manfaat, sekaligus menjadi pijakan bagi perbaikan ke depan (Rantung, 2024). Artikel ini menggunakan kerangka evaluasi kebijakan William N. Dunn (1999) yang mencakup enam kriteria efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan untuk menelaah secara komprehensif kinerja Feeder 13 pada rute Kerek–Merakurak, sekaligus merumuskan rekomendasi perbaikan bagi Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban.

METODE

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai pelaksanaan Feeder 13 pada rute Kerek–Merakurak (Nasution, 2023). Lokasi penelitian ditentukan secara purposif, meliputi Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban sebagai penyelenggara program serta wilayah operasional di Kecamatan Kerek dan Merakurak yang menjadi cakupan rute. Data primer dihimpun melalui wawancara semi-terstruktur dengan informan yang dipilih secara purposive sampling (Nasution, 2023), terdiri atas pengelola dan staf bidang lalu lintas dan angkutan jalan, seorang pengemudi Feeder 13, serta tujuh warga pengguna dan calon pengguna layanan, termasuk pelajar. Data tersebut dilengkapi dengan observasi langsung di titik-titik operasional feeder dan penelusuran dokumen pendukung, seperti data jumlah penumpang dan regulasi terkait.

Analisis data mengikuti model interaktif Miles dan Huberman sebagaimana dikutip dalam Fiantika et al. (2022), yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber (membandingkan keterangan dari dinas, pengemudi, dan warga), triangulasi teknik (mencocokkan hasil wawancara dengan observasi dan dokumentasi), serta triangulasi waktu (verifikasi ulang pada waktu dan situasi yang berbeda), sehingga temuan yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan kredibilitasnya (Ratnaningtyas et al., 2023).

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)
Volume 13 Nomor 11 November 2026

PEMBAHASAN

Efektivitas: Manfaat yang Timpang Antarkelompok Sasaran

Tujuan awal Feeder 13m enekan angka kecelakaan, memperluas jangkauan wilayah, dan mempermudah mobilitas pelajar maupun masyarakat umum tercapai secara tidak merata. Pada kelompok pelajar, pemanfaatan layanan tergolong tinggi; volume penumpang pada jam keberangkatan pagi dapat mencapai sekitar 19–20 orang, dan sejumlah pelajar mengonfirmasi rutin menggunakan feeder untuk kepulangan sekolah. Sebaliknya, mayoritas warga umum yang diwawancarai mengaku belum pernah menggunakan layanan ini, bahkan sebagian tidak menyadari bahwa Feeder 13 juga terbuka bagi masyarakat umum dan mengira layanan tersebut khusus untuk pelajar. Preferensi warga terhadap kepraktisan kendaraan pribadi turut memperkuat rendahnya pemanfaatan pada segmen ini.

Kesenjangan ini sejalan dengan temuan Afandi (2026) pada evaluasi Bus Mas Ganteng yang juga mencatat manfaat program lebih dominan dirasakan pelajar. Bila dikaitkan dengan asas transparansi dalam Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, ketidaktahuan sebagian warga mengindikasikan bahwa penyebaran informasi layanan belum menjangkau seluruh kelompok sasaran secara setara, sehingga efektivitas program pada akhirnya lebih ditentukan oleh siapa yang mengetahui keberadaan layanan, bukan semata oleh tersedianya layanan itu sendiri (Dunn, 1999).

Efisiensi: Terpenuhi Secara Normatif, Belum Terukur Secara Substantif

Karena Feeder 13 dibiayai penuh melalui APBD tanpa memungut tarif, warga pengguna praktis memperoleh manfaat mobilitas tanpa beban biaya. Namun dari sisi pengelola, efisiensi sulit diukur secara objektif sebab belum ada perhitungan biaya operasional per penumpang maupun rasio okupansi armada yang terstandar. Biaya perawatan kendaraan pun bersifat insidental, menyesuaikan laporan kerusakan dari pengemudi, bukan berdasarkan jadwal pemeliharaan preventif pola yang berpotensi menimbulkan biaya lebih tinggi dalam jangka panjang. Di sisi lain, kedisiplinan waktu operasional relatif terjaga melalui SOP pelaporan keberangkatan harian lewat grup komunikasi internal, sehingga dari aspek waktu kerja pengelolaan tergolong cukup rapi.

Pola ini menggemakan temuan Bangun dan Suwandi (2024) pada evaluasi integrasi Mikrotrans Jaklingko, yang menunjukkan bahwa keberadaan SOP operasional saja tidak cukup menjamin efisiensi tanpa disertai sistem pencatatan biaya yang baku. Dengan demikian, efisiensi Feeder 13 baru terpenuhi secara normatif dari sisi ketersediaan anggaran, tetapi belum terpenuhi secara substantif karena minimnya indikator kuantitatif yang dapat dijadikan dasar evaluasi kinerja pengelolaan sumber daya, sejalan dengan prinsip efisiensi dalam tahap implementasi kebijakan publik (Anggara, 2018).

Kecukupan: Kesenjangan antara Penilaian Pengelola dan Pengalaman Pengguna

Pengelola menilai jumlah armada dan frekuensi layanan saat ini sudah memadai. Penilaian ini kontras dengan pengalaman pengguna: sejumlah pelajar mengeluhkan kondisi kendaraan yang penuh sesak pada jam sibuk hingga tidak kebagian tempat duduk, sementara warga lain menyampaikan bahwa layanan sore hari kerap sudah tidak beroperasi saat dibutuhkan. Dari sisi infrastruktur, baru satu titik pemberhentian resmi yang tersedia di sepanjang rute, sehingga penjemputan penumpang lebih banyak dilakukan secara informal di depan rumah warga atau pinggir jalan. Kondisi ini sejalan dengan temuan Putri et al. (2024) bahwa rendahnya minat masyarakat memanfaatkan angkutan feeder umumnya dipengaruhi oleh faktor aksesibilitas, kenyamanan, dan ketepatan waktu layanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna.

Kesenjangan persepsi semacam ini juga tercermin pada evaluasi Afandi (2026) atas Bus Mas Ganteng, yang menyoroti keterbatasan halte dan fasilitas pendukung meski kondisi armada dinilai sudah baik, serta pada kajian Triyananta et al. (2026) mengenai strategi peningkatan layanan Si Mas Ganteng secara keseluruhan yang menyoroti persoalan serupa. Temuan ini menegaskan bahwa standar kecukupan layanan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)
Volume 13 Nomor 11 November 2026

pada Feeder 13 tampaknya lebih banyak didasarkan pada asumsi sepihak pengelola ketimbang pemetaan kebutuhan riil pengguna secara sistematis dan berkala (Rantung, 2024).

Pemerataan: Hambatan Geografis dan Keterbatasan Informasi Rute

Secara kebijakan, layanan Feeder 13 terbuka bagi seluruh warga tanpa batasan, dan sosialisasi telah dilakukan melalui media sosial serta kegiatan peresmian program. Namun pada praktiknya, warga yang tinggal jauh dari jalur utama rute mengaku harus menempuh jarak berjalan kaki yang cukup panjang untuk mengakses titik penjemputan. Persoalan yang lebih mencolok ditemukan pada kasus seorang pelajar yang justru ditolak pengemudi karena wilayah domisilinya dianggap masuk cakupan feeder lain, sementara ia sendiri tidak memiliki informasi memadai mengenai pembagian rute antarfeeder. Kondisi ini memperlihatkan hambatan pemerataan pada dua lapis sekaligus: akses fisik dan akses informasi.

Bila dibandingkan dengan kajian Soetikno (2024) atas angkutan feeder WiraWiri di Surabaya yang juga mencatat persoalan sebaran halte yang belum merata, dapat disimpulkan bahwa tantangan pemerataan pada moda berbasis feeder cenderung bersifat sistemik dan berakar pada keterbatasan perencanaan infrastruktur, bukan semata pada rumusan kebijakan itu sendiri. Sebaliknya, Kristyowati (2024) mencatat bahwa Program Suroboyo Bus yang beroperasi di wilayah perkotaan dengan infrastruktur lebih mapan relatif lebih berhasil menjaga kesetaraan akses perbandingan yang menunjukkan bahwa tantangan pemerataan di kawasan perdesaan seperti Kerek–Merakurak memang cenderung lebih besar, sejalan dengan prinsip keadilan pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2014.

Responsivitas: Umpan Balik yang Belum Terkelola Optimal

Saluran penyampaian keluhan warga saat ini masih menumpang pada akun media sosial instansi, tanpa kanal pengaduan khusus untuk program Si Mas Ganteng. Pengelola mengakui bahwa hingga penelitian dilakukan belum ada perubahan operasional konkret yang lahir dari masukan warga, meski keluhan tersebut disebut telah menjadi bahan evaluasi rutin. Rendahnya pemanfaatan layanan oleh warga umum turut menciptakan lingkaran yang saling memperkuat: minimnya penggunaan menyebabkan minimnya umpan balik, dan minimnya umpan balik membuat pengelola kekurangan informasi untuk melakukan perbaikan yang sebenarnya dapat mendorong minat penggunaan.

Ketergantungan pada satu kanal media sosial tanpa unit pengaduan khusus juga tercatat pada evaluasi Afandi (2026) atas Bus Mas Ganteng. Sebagai pembanding, Kristyowati (2024) mencatat bahwa Program Suroboyo Bus telah memiliki tim tersendiri untuk menangani keluhan secara terklasifikasi, sebuah praktik baik yang belum diterapkan pada pengelolaan Si Mas Ganteng secara umum. Prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam evaluasi kebijakan publik menuntut agar aspirasi warga tidak sekadar tertampung, tetapi juga benar-benar ditindaklanjuti dalam perbaikan operasional (Anggara, 2018).

Ketepatan: Perumusan yang Relevan, Implementasi yang Belum Menyusul

Pemilihan rute Kerek–Merakurak sebagai jalur Feeder 13 didasari pertimbangan yang cukup kuat: minimnya moda transportasi umum, tingginya aktivitas warga, dan kepadatan jalan di wilayah tersebut. Pengelola juga menyatakan bahwa evaluasi rutin terhadap rute, jadwal, dan sasaran layanan terus dilakukan. Akan tetapi, nilai manfaat program belum sepenuhnya dirasakan di lapangan akibat persoalan pada tahap pelaksanaan mulai dari sosialisasi yang belum merata hingga cakupan rute yang dirasa sebagian warga masih terbatas.

Dengan demikian, persoalan ketepatan Feeder 13 bukan terletak pada kekeliruan merumuskan tujuan kebijakan, melainkan pada kesenjangan antara ketepatan perumusan (policy formulation) dan ketepatan pelaksanaan (policy implementation) di lapangan (Dunn, 1999). Pola serupa juga ditemukan pada kajian Triyananta et al. (2026) mengenai strategi peningkatan layanan Si Mas Ganteng, yang menyoroti bahwa penyampaian hasil evaluasi kepada masyarakat serta wadah kritik dan saran bagi pengguna masih belum sepenuhnya tersedia. Kesenjangan inilah yang pada gilirannya turut menjelaskan mengapa kelima kriteria

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)
Volume 13 Nomor 11 November 2026

lain belum tercapai secara optimal, meskipun landasan awal kebijakan ini sesungguhnya sudah cukup relevan dengan kebutuhan warga Kerek dan Merakurak (Anggara, 2018).

KESIMPULAN

Kajian ini menyimpulkan bahwa Program Si Mas Ganteng Generasi 2 pada rute Feeder 13 telah berjalan, tetapi belum optimal ditinjau dari enam kriteria evaluasi kebijakan William N. Dunn. Dari sisi ketepatan, arah kebijakan sudah relevan dengan kebutuhan riil wilayah yang rawan kecelakaan dan minim transportasi umum. Namun pada lima kriteria lainnya masih ditemukan kesenjangan: efektivitas yang timpang antara kelompok pelajar dan warga umum, efisiensi yang belum terukur secara sistematis, kecukupan fasilitas dan frekuensi layanan yang belum menjawab kebutuhan riil, pemerataan akses yang masih terkendala faktor geografis dan informasi rute, serta responsivitas yang lemah akibat belum tersedianya kanal pengaduan khusus.

Berdasarkan temuan tersebut, penguatan program ke depan perlu diarahkan pada empat langkah utama: (1) memperluas sosialisasi lintas kelompok sasaran melalui sekolah, pemerintah desa, dan media sosial agar warga umum turut menyadari hak mereka menggunakan layanan; (2) melakukan peninjauan berkala terhadap rute, jadwal, dan okupansi armada berbasis kebutuhan riil masyarakat, disertai penambahan sarana pemberhentian sesuai standar pelayanan minimal; (3) menyusun indikator efisiensi anggaran yang terukur, termasuk pencatatan biaya operasional dan jadwal pemeliharaan preventif; serta (4) membentuk kanal pengaduan khusus program yang mudah diakses agar aspirasi warga dapat ditindaklanjuti secara transparan dan terdokumentasi. Langkah-langkah ini diharapkan dapat mendorong keberlanjutan dan pemerataan manfaat Program Si Mas Ganteng Generasi 2 bagi seluruh warga Kerek dan Merakurak.

REFERENSI

Afandi, A. (2026). Peningkatan Pelayanan Transportasi Publik: Studi Kasus Bus "Mas Ganteng" dalam Mendukung Visi "Mbangun Deso Noto Kutho" di Kabupaten Tuban. Jurnal Agile Governance, 1(1), 15–26.

Anggara, S. (2018). Kebijakan Publik (2nd ed.). CV. Pustaka Setia.

Bangun, G. E., & Suwandi, I. M. (2024). Evaluasi kebijakan integrasi angkutan pengumpan ke dalam sistem bus rapid transit: Studi pada Mikrotrans Jaklingko. SOSIOHUMANIORA: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Humaniora, 10(1), 154–171. https://doi.org/10.30738/sosio.v10i1.16268

Dunn, W. N. (1999). Pengantar Analisis Kebijakan Publik. A Simon & Schuster Company.

Fiantika, F. R., dkk. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. PT. Global Eksekutif Teknologi.

Kasim, M. R., & Gunawan, A. B. (2022). Alternatif Titik Lokasi Halte untuk Mendukung Pengembangan Transportasi Multimoda di Kota Makassar. Jurnal Teknik Sipil, 29(1), 99–106. https://doi.org/10.5614/jts.2022.29.1.10

Kristyowati, D. (2024). Evaluasi Kebijakan Program Suroboyo Bus di Kota Surabaya.

Luthfiyyah, P. H. D., Yuningsih, N. Y., & Afrilia, U. A. (2024). Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Bus Rapid Transit (BRT) Melalui Biskita Trans Pakuan Kota Bogor Tahun 2022. Jurnal Administrasi Pemerintahan (JANITRA), 4.

Nasution, A. F. (2023). Metode Penelitian Kualitatif. CV. Harfa Creative.

Putri, D. N., Fatah, Z., & Pramudiana, I. D. (2024). Analisis Pelayanan Transportasi Publik Feeder Wira Wiri di Kota Surabaya. Soetomo Administrasi Publik, 2(1).

Rantung, M. I. R. (2024). Evaluasi Kebijakan Publik (Konsep dan Model). Tahta Media Group.

Ratnaningtyas, E. M., dkk. (2023). Metodologi Penelitian Kualitatif. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.

Soetikno, F. A. (2024). Implementasi Angkutan Feeder WiraWiri Sebagai Sarana Transportasi Publik Penunjang Mobilitas Masyarakat di Kota Surabaya. NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 5(2), 955–970. https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.277

Triyananta, P. W., Fanida, E. H., Meirinawati, & Oktariyanda, T. A. (2026). Strategi Peningkatan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)
Volume 13 Nomor 11 November 2026

Pelayanan Transportasi Masyarakat Tuban Yang Elegan, Aman, Nyaman, dan Terintegrasi (SIMASGANTENG) Di Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban. Jurnal Media Akademik, 4(2), 3031–5220. https://doi.org/10.62281

Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.