

**IMPLEMENTASI PROGRAM TEMAN BUS SEBAGAI TRANSPORTASI  
PUBLIK DI KOTA SURABAYA**

**Septian Andre Saputra**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[sepianandree12@gmail.com](mailto:sepianandree12@gmail.com);

**Indah Murti**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[endah@untag-sby.ac.id](mailto:endah@untag-sby.ac.id);

**Anggraeny Puspaningtyas**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[anggraenypuspa@untag-sby.ac.id](mailto:anggraenypuspa@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Implementasi ialah kegiatan yang dilakukan dengan perencanaan dan mengacu kepada aturan tertentu untuk mencapai suatu kegiatan. Intinya, implementasi dapat dilakukan bila sudah terdapat rencana atau konsep yang dilakukan. Transportasi memegang peran penting dalam sistem kota karena angkutan umum merupakan salah satu sarana yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat saat ini. Tujuan pengembangan transportasi adalah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, keandalan, dan kualitas layanan transportasi secara nasional, serta terintegrasi dengan pembangunan wilayah dan sistem distribusi yang dapat memberikan layanan publik kepada masyarakat. Suatu upaya yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan mengenalkan layanan transportasi bernama Teman Bus. Teman Bus adalah pelaksanaan dari program *Buy The Service* yang dibuat oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi program Teman Bus di Kota Surabaya. Dengan menggunakan metode kualitatif, maknanya data yang dikumpulkan berasal dari observasi secara langsung secara wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada 6 komponen 5 diantaranya sudah berjalan dengan baik yaitu : ukuran dan tujuan kebijakan aplikasi tidak memberikan jadwal perjalanan, sumber daya yang meliputi sumber daya manusia dan sumber daya finansial sudah dapat dikatakan mencukupi dan berjalan dengan baik, karakteristik agen pelaksana ketaatan pada peraturan dalam menjalankan program dengan mengikuti standar operasional prosedur, Sikap Para Pelaksana menunjukkan komitmen yang tinggi dan tanggung jawab terhadap kebijakan, Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Kegiatan hubungan yang terjalin baik dengan Dinas Perhubungan Kota Surabaya,

Lingkungan sosial, ekonomi dan politik antusiaseme masyarakat terhadap Teman Bus, sistem pembayaran yang mudah dan tarif yang murah, dukungan positif walikota terhadap program Teman Bus.

**Kata kunci:** *Implementasi, Transportasi, Teman Bus*

### **ABSTRACT**

Implementation is an activity carried out by planning and referring to certain rules to achieve an activity. In essence, implementation can be done if there is already a plan or concept that is carried out. Transportation plays an important role in the city system because public transportation is one of the facilities that is needed by society today. The purpose of transportation development is to increase the effectiveness, efficiency, reliability and quality of transportation services nationally, as well as to be integrated with regional development and distribution systems that can provide public services to the community. An effort made by the government is to introduce a transportation service called Friends of the Bus. Friends Bus is an implementation of the Buy The Service program created by the Ministry of Transportation of the Republic of Indonesia. The purpose of this study was to find out how the Friends of the Bus program was implemented in the city of Surabaya. By using a qualitative method, it means that the data collected comes from direct observation through interviews and documentation. The results of this study indicate that there are 6 components, 5 of which are already running well, namely: the size and objectives of the application policy do not provide travel schedules, resources which include human resources and financial resources can be said to be sufficient and running well, the characteristics of compliance implementing agents on the regulations in running the program by following standard operating procedures, the attitude of the executors shows high commitment and responsibility towards policies, inter-organizational communication and activity activities. Buses, an easy payment system and low fares, the mayor's positive support for the Bus Friends program.

**Keywords:** *Implementation, Transportation, Friends of the Bus*

### **A. PENDAHULUAN**

Sebagai makhluk yang hidup bersosialisasi, tentunya dibutuhkan kemampuan bergerak untuk menjalin hubungan antara satu dengan yang lainnya. Tidak hanya itu, manusia juga memiliki beragam kebutuhan dan keinginan yang mungkin tidak dapat dipenuhi di sekitar tempat tinggalnya, sehingga membutuhkan perpindahan ke tempat lain untuk memenuhinya. Keterlibatan penduduk dalam mobilitas ini tidak terlepas dari pentingnya kelancaran lalu lintas, khususnya bagi mereka yang tinggal di perkotaan. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu sistem dan layanan transportasi yang dapat mencakup seluruh lapisan masyarakat, terutama di sekitar perkotaan yang padat penduduknya. Mewujudkan sistem transportasi yang efektif dan efisien, yang memungkinkan pergerakan orang atau barang secara mudah, cepat, terjangkau, dan nyaman, merupakan tujuan utama dari pembangunan transportasi.

Transportasi memiliki peran yang sangat dibutuhkan oleh sistem kota karena transportasi publik yakni salah satu modal yang sangat dibutuhkan bagi warga kota Surabaya. Tanpa adanya transportasi publik, kehidupan di kota akan menjadi sulit. Setiap kelompok masyarakat pasti membutuhkan angkutan umum untuk memenuhi kebutuhan mobilitasnya. Hananto Soewedo (2015) menjelaskan bahwa transportasi adalah alat yang dapat mengatasi jarak untuk memenuhi kebutuhan yang berada di lokasi yang terpisah secara geografis dari asalnya. Maka karena itu, transportasi bukanlah tujuan akhir, melainkan sarana untuk mencapai tujuan. (Kibthiah, 2023)

Transportasi merujuk pada sektor yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, mengingat kebutuhan akan transportasi umum yang sangat besar. Saat ini, tujuan dari pengembangan transportasi adalah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, keandalan, dan kualitas layanan transportasi secara nasional, serta terintegrasi dengan pembangunan wilayah dan sistem distribusi yang dapat memberikan layanan publik kepada masyarakat. Menurut Srinivasu (2013:82), transportasi mencakup serangkaian fasilitas dalam bentuk barang atau jasa yang disediakan untuk kepentingan umum atau masyarakat dalam perpindahan jasa penempatan. (Menhub, 2017)

Peningkatan teknologi dan komunikasi dapat diamati dari semakin meluasnya penggunaan internet, yang berdampak pada meningkatnya pemanfaatan teknologi di berbagai bidang termasuk transportasi darat. Salah satu sarana transportasi publik utama di Surabaya adalah bus, yang memiliki kapasitas penumpang besar. Bus merupakan moda transportasi yang efisien dan terjangkau, serta memiliki tempat berhenti yang disebut halte. Hal ini memungkinkan bus untuk tidak berhenti di setiap titik sehingga dapat memperpendek waktu perjalanan.

Salah satu tindakan yang diambil oleh pemerintah adalah dengan mengenalkan layanan transportasi bernama Teman Bus. Teman Bus merupakan wujud implementasi dari program *Buy the Service* yang dirancang oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Pada tanggal 29 Desember 2021, Pemerintah Kota Surabaya secara resmi meluncurkan layanan Teman Bus, dan mulai beroperasi di Kota Surabaya pada 1 Februari 2022. Secara individu, TEMAN BUS dapat diartikan sebagai akronim dari beberapa kata:

1. Transportasi Ekonomis
2. Mudah
3. Andal, dan 4) Nyaman

Jika berkaitan dengan penggunaan kebijakan, implementasi kebijakan merujuk pada cara untuk memastikan bahwa kebijakan tersebut dapat mencapai tujuan dan harapannya. Menurut Mazmanian dan Sabatier (1979) seperti yang tercantum dalam buku (Pramono, 2020) implementasi dapat diartikan sebagai interpretasi dari apa yang terjadi setelah keputusan diumumkan atau setelah suatu rumusan implementasi kebijakan dibuat. Hal ini mencakup fakta dan fenomena yang muncul setelah pedoman-pedoman kebijakan negara ditetapkan, baik dalam upaya pengaturannya maupun dampak nyata pada masyarakat atau peristiwa yang terjadi.

## **B. METODE**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian ini memberikan gambaran tentang suatu gejala atau peristiwa yang terjadi dilapangan. Penjelasan mengenai Implementasi Program Teman Bus Sebagai Transportasi Publik di Kota Surabaya penulis akan memakai model teori implentasi dari Van Metter dan Van Horn (Agustino, 2006)

1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan
2. Sumber Daya
3. Karakteristik Agen Pelaksana
4. Sikap Para Pelaksana
5. Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Kegiatan
6. Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik

Teknik yang digunakan pengumpulan data penelitian ini dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis pengumpulan data, reduksi data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*), Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing Verification*).

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Ukuran dan Tujuan Kebijakan**

Program Teman Bus dibuat oleh Kementerian Perhubungan dengan tujuan memberikan layanan transportasi yang terjangkau, mudah, dapat diandalkan, dan nyaman bagi masyarakat. Konsep terjangkau berarti biaya yang ditawarkan sangat murah, mudah untuk mendapatkan Bus , dan dapat diandalkan serta nyaman dalam artian dapat membantu masyarakat dan memberikan kenyamanan saat menggunakan Bus.

Dalam pelaksanaannya program Teman Bus aplikasi mengenai jadwal perjalanan menjadi permasalahan kepada masyarakat karena mereka menilai bahwa seharusnya aplikasi menyediakan fitur kepastian jadwal jam perjalanan, bukan hanya rute dan posisi bus terdekat. Sementara ukuran keberhasilan pada program Teman Bus adalah dengan ditunjukkan respown yang positif dengan kehadiran program di Kota Surabaya. Masyarakat berantusias karena Teman Bus dapat memberikan kontribusi transportasi yang baik dan juga dilengkapi fasilitas memadai di dalam bus yang dapat menjamin keamanan, keselamatan dan kenyamanan. Pembayaran yang murah salah satu membuat masyarakat sangat antusiasme karena dinilai lebih terjangkau bagi seluruh kalangan masyarakat.

### **Sumber Daya**

Sumber daya manusia adalah orang-orang yang mempunyai peran penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Beberapa dari sumber daya manusia yang terlibat dalam program Teman Bus yaitu Kementerian Perhubungan sebagai pemilik program menyediakan anggaran dan membiayai programnya, Operator PT. SBS Trans Surabaya menyediakan investasi dan persiapan unit serta bertanggung jawab dalam menjalankan aktivitas transportasi. Tim pengawas yang ditunjuk oleh Kementerian Perhubungan juga turut membantu dalam mendukung visi Teman Bus. Selain itu, Dinas Perhubungan Kota Surabaya bertindak sebagai penerima manfaat, menyediakan sarana dan prasarana seperti rambu, halte, dan lain sebagainya. Jumlah sumber daya manusia yang memadai sangat penting

dalam menjamin keberhasilan program Teman Bus. Oleh karena itu, setiap sumber daya manusia harus memenuhi persyaratan yang tepat dan memiliki keterampilan yang sesuai dengan peran mereka sebagai pemangku kepentingan.

Sumber dana terkait besarnya dana yang dikeluarkan untuk pelaksanaan program Kementerian Perhubungan Republik Indonesia adalah sebesar Rp 46.240.000.000 (Empat Puluh Enam Miliar Dua Ratus Empat Puluh Juta Rupiah) yang dimana total keseluruhan armadanya 17 unit Teman Bus. Sedangkan biaya per unit armada adalah Rp 2.720.000.000 (Dua Miliar Tujuh Ratus Dua Puluh Juta Rupiah). Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Direktur Utama, bahwa pengelolaan pendapatan Teman Bus dicatat sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

#### **Karakteristik Agen Pelaksana**

Ciri-ciri Agen Pelaksana yang mendukung suksesnya program Teman Bus adalah sikap disiplin yang mencerminkan ketaatan pada peraturan dalam menjalankan program dengan mengikuti standar operasional prosedur yang mengacu pada standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan. Keberhasilan dalam menjalankan program oleh para pelaksana di lapangan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat sehingga dapat menjadi bagian dari integrasi antar moda.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di lapangan, pelaksanaan program Teman Bus di Kota Surabaya berjalan lancar. Terbukti bahwa operator PT. Seduluran Bus Suroboyo tetap mematuhi prosedur operasional standar yang mengacu pada standar pelayanan minimum dari Kementerian Perhubungan. Selain itu, para driver juga memberikan pelayanan yang optimal yang sesuai dengan standar pelayanan minimal.

#### **Sikap Para Pelaksana**

Dalam pelaksanaan Program Teman Bus di Kota Surabaya, operator PT. Seduluran Bus Suroboyo menunjukkan komitmen yang tinggi dan tanggung jawab terhadap kebijakan yang dipercayakan oleh Kementerian Perhubungan. Di samping itu, pelatihan dan pembinaan kepada para pengemudi menjadi bagian dari upaya untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dalam bidang transportasi publik.

Berdasarkan penelitian lapangan, implementor menunjukkan respons yang positif terhadap pelaksanaan program ini. Dukungan tersebut sangat penting untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Selain itu juga para pelaksana di lapangan sudah memahami tugas mereka dengan baik.

#### **Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Kegiatan**

Koordinasi dalam menjalankan program Teman Bus di Kota Surabaya yang dijalankan setiap bulan dengan Dinas Perhubungan Kota Surabaya merupakan faktor penting dalam mendukung kesuksesan kebijakan di Kota Surabaya. Hal ini dikarenakan Dinas Perhubungan Kota Surabaya memiliki kewenangan terkait fasilitas dan infrastruktur seperti halte, rambu-rambu, dan lain sebagainya yang memastikan pelaksanaannya berjalan dengan baik sesuai harapan.

Dalam pelaksanaan sosialisasi layanan Teman Bus kepada masyarakat, media sosial menjadi kunci keberhasilan program. Selain itu, Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga membantu mempromosikan layanan Teman Bus melalui

media sosial mereka. Maka dapat dilihat bahwa hubungan antara PT. Seduluran Bus Suroboyo dengan Dinas Perhubungan Kota Surabaya sangat baik dan mendukung kesuksesan program.

#### **Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik**

Lingkungan Sosial ini diimplementasikan karena masyarakat sangat antusias menggunakan transportasi publik. Masyarakat merasa senang karena dengan adanya Teman Bus dapat membantu mempermudah perjalanan mereka. Selain itu, ada kelompok masyarakat yang membutuhkan transportasi sebagai kebutuhan mobilitas harian mereka.

Lingkungan Ekonomi ini menggunakan metode pembayaran non-tunai, di mana pembayaran dapat dilakukan melalui Q-Riss atau kartu non-tunai yang lebih praktis dan mudah dilakukan melalui ponsel yang digunakan sehari-hari. Selain itu, program ini menawarkan tarif yang sangat murah dibandingkan dengan transportasi lain dan juga menyediakan fasilitas yang memadai.

Lingkungan Politik Walikota Surabaya sangat mendukung program Teman Bus di Kota Surabaya dari Kementerian Perhubungan. Beliau telah memberikan disposisi ke Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk memberikan sarana dan prasarana seperti halte serta.

#### **D. PENUTUP**

##### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian bahwa pelaksanaan program Teman Bus di Kota Surabaya menurut teori Van Metter dan Van Horn diantaranya ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, sikap para pelaksana, komunikasi antar organisasi dan aktivitas kegiatan, lingkungan sosial, ekonomi dan politik dari 6 komponen 5 diantaranya berjalan dengan baik yaitu:

Komponen ukuran dan tujuan kebijakan dalam pelaksanaan program Teman Bus aplikasi terkait jadwal perjalanan menjadi permasalahan bagi masyarakat karena dinilai tidak memberikan kepastian jadwal perjalanan, sehingga dapat mempengaruhi kualitas Teman Bus. Komponen sumber daya yang meliputi sumber daya manusia dan sumber daya finansial terkait program Teman Bus sudah dapat dikatakan mencukupi dan berjalan dengan baik. Komponen karakteristik agen pelaksana juga berjalan dengan baik dalam pelaksanaan Teman Bus yang tetap mematuhi S.O.P yang mengacu pada SPM dari Kementerian Perhubungan R.I. Komponen sikap para pelaksana dapat dikatakan positif mereka menunjukkan rasa tanggung jawab terhadap kebijakan program Teman Bus. Komponen komunikasi antar organisasi dan aktivitas kegiatan terjalin koordinasi yang baik dengan Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Komponen lingkungan sosial, ekonomi dan politik telah berjalan dengan baik dan memberikan dukungan yang signifikan terhadap program Teman Bus.

##### **Saran**

Dari hasil penelitian tersebut, peneliti berharap dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas program Teman Bus, sebagai berikut : Sehubungan dengan permasalahan pada aplikasi, agar dapat meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat terutama dalam bidang transportasi publik seharusnya aplikasi Teman Bus juga dapat menyediakan filter jadwal perjalanan,

karena itu sangat penting dan juga dapat mempengaruhi terhadap kualitas layanan Teman Bus kepada masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Hananto Soewedo (2015), *Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr Moestopo Beragama : Jakarta Pusat
- Srinivasu, B. 2013. *Infrastructure of Development and Economic Growth: Prospects and Perspective*. Dalam *Journal of Business Management & Social Sciences Research (JBM&SSR)*. ISSN No: 2319-5614 Volume 2.
- Kibthiah, M., Sarjana, P., Surabaya, U. N., Chamida, R. N., Sarjana, P., Surabaya, U. N., Khotimah, K., Sarjana, P., & Surabaya, U. N. (2023). *SUROBOYO BUS SEBAGAI SISTEM TRANSPORTASI*. 23(1), 11–18.
- Menhub. (2017). *Transportasi Sudah Menjadi Kebutuhan Dasar Masyarakat Kementerian Perhubungan Republik Indonesia*. <https://dephub.go.id/post/read/menhub-transportasi-sudah-menjadi-kebutuhan-dasar-masyarakat>
- Pramono, J. (2020). Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik. In *Kebijakan Publik*.