



Kualitas Layanan Transportasi Umum: Studi Kasus pada Pelayanan Bus Trans Mamminasata Kota Makassar

Quality of Public Transportation Services: A Case Study of Trans Mamminasata Bus Services in Makassar City

Putri Dzakilla Handayani^{1*}, Anisa Fitri², Nina Agustina³, Nurul Ayuni⁴, Dewi Sulfa Saguni⁵

^{1,2,3,4} Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Makassar, Indonesia.

⁵ Administrasi Publik, Universitas Sembilanbelas November Kolaka, Indonesia.

*Author correspondence: putri.dzakilla@unm.ac.id

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted:

2025-11-10

Revised:

2025-11-26

Accepted:

2025-11-28

Published:

2025-12-01

Keywords: *trans mamminasata bus; service quality; public transportation; servqual; public satisfaction;*

Kata kunci: *bus trans mamminasata; kualitas pelayanan; transportasi publik; servqual; kepuasan masyarakat;*

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



ABSTRACT

The development of Makassar City as an economic activity center in Eastern Indonesia demands the availability of efficient, safe, and comfortable public transportation for the community. Through the Buy The Service (BTS) policy, the government introduced the Trans Mamminasata Bus as an effort to improve sustainable urban mobility. However, over time, the usage rate of this service has experienced a significant decline, indicating a persistent gap between public expectations and the actual service delivered. This study aims to analyze the service quality of the Trans Mamminasata Bus based on the five dimensions of Servqual: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The approach used is descriptive qualitative, with data analysis conducted through the stages of reduction, presentation, and conclusion drawing using the Miles and Huberman model. The results show that the Trans Mamminasata Bus has contributed to improving the quality of public transportation in Makassar through adequate facilities and the implementation of a digital service system. However, issues remain regarding punctuality, inadequate bus stop conditions, and limited service information. Overall, the service quality is considered good but requires improvement in facility maintenance and public outreach. These findings are expected to provide input for local governments and operators in strengthening a public transportation system that prioritizes community satisfaction and ensures service sustainability in the future.

ABSTRAK

Perkembangan kota Makassar sebagai pusat aktivitas ekonomi di wilayah Indonesia Timur menuntut tersedianya transportasi publik yang efisien, aman, dan nyaman bagi masyarakat. Pemerintah melalui kebijakan Buy The Service (BTS)

menghadirkan Bus Trans Mamminasata sebagai upaya meningkatkan mobilitas perkotaan yang berkelanjutan. Namun, dalam perkembangannya, tingkat penggunaan layanan ini mengalami penurunan yang signifikan, menandakan masih adanya kesenjangan antara harapan dan realitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Bus Trans Mamminasata berdasarkan lima dimensi Servqual, yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan melakukan Analisis data melalui tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bus Trans Mamminasata telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas transportasi publik di Makassar melalui fasilitas yang memadai dan penerapan sistem pelayanan berbasis digital. Namun, masih terdapat permasalahan pada aspek ketepatan waktu, kondisi halte yang kurang layak, serta keterbatasan informasi layanan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dinilai baik, namun memerlukan peningkatan pada aspek pemeliharaan fasilitas dan sosialisasi kepada masyarakat. Temuan ini diharapkan menjadi masukan bagi pemerintah daerah dan pengelola dalam memperkuat sistem transportasi publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat dan keberlanjutan layanan di masa mendatang.

Pendahuluan

Perkembangan kawasan perkotaan di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir memperlihatkan peningkatan kebutuhan mobilitas yang semakin kompleks. Pertumbuhan penduduk dan perubahan pola aktivitas masyarakat mendorong perlunya penyediaan transportasi publik yang mampu menjawab tantangan efisiensi perjalanan, keterjangkauan biaya, serta keberlanjutan layanan. Makassar, sebagai pusat kegiatan ekonomi di wilayah Indonesia Timur dengan jumlah penduduk sekitar 1,4 juta jiwa, menghadapi tekanan yang signifikan akibat tingginya penggunaan kendaraan pribadi dan terus meningkatnya volume lalu lintas harian. Kondisi tersebut menjadikan kebutuhan akan transportasi massal yang terkelola dengan baik sebagai salah satu prioritas utama pemerintah daerah.

Dalam konteks tersebut, pemerintah kemudian memperkenalkan layanan Bus Trans Mamminasata melalui skema *Buy The Service* (BTS) yang merupakan bagian dari kebijakan nasional pengembangan transportasi publik berbasis jalan. Skema ini berlandaskan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 serta diperkuat melalui Peraturan Menteri Keuangan Nomor 138 Tahun 2022 yang mengatur mekanisme pendanaan dan struktur tarif layanan. Kehadiran Bus Trans Mamminasata sejak 2021 diharapkan menjadi instrumen peningkatan kualitas mobilitas masyarakat melalui penyediaan layanan yang aman, terstandar, dan berbiaya terjangkau. Walaupun sejak 2025 layanan ini tidak lagi beroperasi sepenuhnya, fungsi pelayanannya diteruskan oleh Bus Trans Sulsel yang mengambil alih cakupan kawasan Mamminasata.

Secara operasional, layanan Bus Trans Mamminasata telah didukung oleh fasilitas dasar seperti pendingin udara, sabuk pengaman, sistem pembayaran digital, kamera pengawas, serta penggunaan aplikasi TEMAN BUS sebagai sarana pemantauan perjalanan. Namun, data operasional menunjukkan adanya penurunan jumlah pengguna, yaitu dari 2.123.218 pada tahun 2022 menjadi 2.028.913 pada tahun 2023 (data PT Borlindo). Penurunan ini terjadi pada saat pemerintah mengalokasikan subsidi yang cukup besar, yakni sekitar Rp80 miliar, sementara pendapatan layanan hanya berkisar Rp3,6 miliar. Ketidakseimbangan antara biaya penyelenggaraan dan tingkat pemanfaatan ini mengindikasikan bahwa daya tarik transportasi publik masih belum optimal di tengah masyarakat.

Berbagai kendala teknis dan nonteknis turut memengaruhi rendahnya tingkat penggunaan layanan. Beberapa isu yang kerap muncul antara lain ketidakjelasan informasi rute, keterbatasan akses informasi jadwal melalui aplikasi, kondisi halte yang belum seragam kelayakannya, serta minimnya kegiatan sosialisasi yang semestinya dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai penggunaan layanan. Tantangan-tantangan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima pengguna belum sepenuhnya sesuai dengan standar yang diharapkan.

Kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan kualitas layanan yang diberikan menjadi alasan penting mengapa evaluasi berbasis model Servqual diperlukan. Servqual memberikan kerangka analitis untuk melihat perbedaan antara harapan dan persepsi pengguna berdasarkan lima dimensi utama pelayanan. Melalui pendekatan ini, penelitian dapat mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang masih memerlukan perbaikan serta memahami faktor yang memengaruhi rendahnya tingkat pemanfaatan transportasi publik di Makassar.

Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi analisis kualitas layanan menggunakan Servqual dengan konteks kebijakan BTS, yang hingga kini masih relatif terbatas dibahas dalam literatur administrasi publik di Indonesia. Dengan menempatkan layanan Bus Trans Mamminasata dalam kerangka implementasi kebijakan transportasi modern, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan kajian efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dan memberikan masukan strategis bagi pemerintah daerah dalam merancang layanan transportasi yang lebih adaptif, inklusif, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kajian Literatur

Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut (Johnston & Fenwick, 2025) Pelayanan publik menjadi perhatian bagi pemerintah di tingkat nasional maupun internasional yang berkomitmen untuk memerangi perubahan iklim sekaligus mewujudkan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals / SDGs*) sebagaimana dicanangkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa. Selain itu, Pelayanan Publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang Pelayanan Publik menjelaskan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik .

Menurut (Indrijantoro & Irwansyah, 2025), Pelayanan Publik pada intinya adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan dari warga Negara. Aktivitas tersebut mencakup berbagai bidang kehidupan, mulai dari penyediaan layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan transportasi, hingga layanan administratif seperti kependudukan dan perizinan. Dalam konteks administrasi negara, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat, tetapi juga sebagai wujud nyata dari fungsi negara dalam mewujudkan kesejahteraan umum. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik harus mencerminkan prinsip efisiensi, keadilan, transparansi, serta akuntabilitas agar mampu memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada masyarakat.

Kualitas Pelayanan

Menurut Pasolong dalam (Wahyuni & Taupik, 2025) menyatakan bahwa kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan. Menurut Pasolong dalam (Wahyuni & Taupik, 2025), Kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 adalah Kesederhanaan, Kejelasan dan kepastian, Keamanan, Keterbukaan, Efisiensi, Ekonomis, dan Keadilan.

Menurut Parasuraman dkk. dalam (Ocampo et al., 2019), Dalam kajian akademik administrasi publik, evaluasi kualitas layanan publik umumnya mengacu pada model konsep SERVQUAL yang secara komprehensif mengukur persepsi dan harapan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah melalui lima dimensi yaitu: 1. Bukti Fisik (*Tangibility*) merujuk pada fasilitas, peralatan, serta penampilan personel yang mencerminkan kualitas layanan, 2. Keandalan (*Reliability*) menggambarkan kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat, 3. Daya tanggap (*Responsiveness*) mencerminkan kesediaan penyedia layanan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pengguna, 4. Jaminan (*Assurance*) berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan pegawai, serta kemampuan mereka menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pada penerima layanan, 5 Empati (*Empathy*) meliputi sikap peduli dan perhatian secara pribadi terhadap pengguna layanan, yang juga mencakup aspek komunikasi, kredibilitas,

keamanan, kompetensi, kesantunan, pemahaman terhadap kebutuhan pengguna, serta kemudahan akses.

Keterkaitan antara SERVQUAL dan layanan transportasi menjadi penting karena lima dimensi ini dapat menjelaskan banyak aspek kinerja transportasi massal. Bukti fisik, misalnya, terkait dengan kondisi bus dan halte; kehandalan menyangkut ketepatan waktu dan konsistensi layanan; daya tanggap berhubungan dengan kemampuan operator menanggapi kebutuhan pengguna; jaminan mencerminkan keamanan serta kompetensi petugas; dan empati berkaitan dengan perhatian kepada penumpang, termasuk kelompok rentan. Dengan demikian, model SERVQUAL memberikan dasar teoretis yang kuat untuk mengevaluasi layanan bus Trans Mamminasata sebagai bagian dari pelayanan publik di bidang transportasi.

Transportasi Umum

Menurut (Khaerani et al., 2024) bahwa kemacetan lalu lintas merupakan konsekuensi logis dari ketidakseimbangan antara pertumbuhan jumlah kendaraan dan kapasitas infrastruktur jalan. Kondisi ini tidak hanya menunjukkan persoalan teknis pada sistem transportasi, tetapi juga mencerminkan lemahnya perencanaan tata ruang dan kebijakan transportasi publik yang berorientasi pada keberlanjutan. Dalam konteks perkotaan besar, seperti Semarang dan Jakarta, ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi menjadi faktor dominan yang memperparah kemacetan. Hal ini menegaskan pentingnya pengembangan transportasi publik yang terintegrasi, efisien, dan menarik bagi pengguna sebagai solusi strategis untuk mengurangi beban lalu lintas serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat di kawasan perkotaan.

Permasalahan mengenai kemacetan lalu lintas dapat dipahami sebagai gejala sistemik yang muncul ketika kapasitas jaringan jalan tidak lagi mampu menampung volume kendaraan yang bergerak pada waktu tertentu. Gejala ini tidak berdiri sendiri, tetapi merupakan hasil interaksi kompleks antara faktor fisik-spasial, perilaku mobilitas masyarakat, serta efektivitas kebijakan transportasi yang diterapkan. Dalam perspektif perencanaan transportasi modern, kemacetan merupakan indikator adanya ketidaksesuaian antara permintaan perjalanan dan kapasitas layanan, sehingga menunjukkan ketidakefisienan sistem mobilitas perkotaan. Sehingga dengan adanya transportasi umum yang memenuhi kualitas standar pelayanan publik dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kualitas layanan transportasi umum pada pelayanan Bus Trans Mamminasata Kota Makassar. Pendekatan kualitatif dalam hal ini sesungguhnya adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan adalah data yang berupa kata atau kalimat maupun gambar (Nurrisa et al., 2025). Jenis penelitian ini bersifat studi kasus, dengan fokus pada satu unit analisis, yaitu Layanan Transportasi Umum pada Bus Trans Mamminasata Kota Makassar. Data

yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan panduan semi-terstruktur terhadap informan yang dipilih secara *purposive sampling* berdasarkan peran dan keterlibatannya dalam kebijakan layanan transportasi umum Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar. Observasi partisipatif dilakukan di halte dan dalam bus selama jam operasional, serta pencatatan kondisi fasilitas, alur layanan, dan interaksi petugas dengan penumpang.

Data sekunder dikumpulkan dari dokumen kebijakan seperti Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 138 Tahun 2022, laporan operasional BTS, serta dokumentasi yang relevan dari Kementerian Perhubungan dan PT Borlindo. Sumber-sumber ini berfungsi untuk memperkuat hasil temuan lapangan dan memastikan keabsahan melalui triangulasi data. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif yang meliputi tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi menurut Miles dan Huberman dalam (Zulfirman, 2022). Proses penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif dan terus diverifikasi melalui triangulasi. Triangulasi dapat dipandang sebagai salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk menguji apakah data yang dihasilkan merupakan data yang kredibel. Dengan kata lain, triangulasi merupakan usaha untuk mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh dari berbagai sudut pandang yang berbeda (Fiantika et al., 2022). Dalam penelitian ini, triangulasi diterapkan dengan membandingkan hasil wawancara antar-informan, mencocokkannya dengan temuan observasi lapangan, serta mengonfirmasi kesesuaiannya dengan data dokumen.

Hasil dan Pembahasan

Kehadiran Bus Trans Mamminasata sejak 2021 hingga 2024 telah memberikan alternatif transportasi publik yang lebih teratur bagi masyarakat Kota Makassar. Walaupun demikian, kualitas pelayanan yang ditawarkan belum merata di seluruh aspek sehingga masih memunculkan beberapa catatan penting dari pengguna. Untuk memahami kualitas layanan secara lebih terarah, penelitian ini menggunakan model SERVQUAL yang menilai kualitas melalui lima dimensi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Bukti Fisik (Tengibles)

Menurut Kotler dan Keller dalam (Schouten et al., 2025), menegaskan bahwa kualitas layanan bergantung pada totalitas fitur dan karakteristik yang melekat pada layanan tersebut. Dengan demikian, aspek bukti fisik menjadi indikator pertama yang membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas Bus Trans Mamminasata. Temuan lapangan menunjukkan bahwa sebagian fasilitas inti seperti interior bus, kursi prioritas, AC, CCTV, serta perlengkapan keselamatan telah tersedia dan berfungsi. Salah satu informan mengatakan:

“Kalau di dalam bus, sebenarnya sudah cukup nyaman. Kursinya bagus dan AC dingin. Hanya saja halte kadang kurang layak.” (Informan MM, 2024)

Pernyataan ini menunjukkan adanya perbedaan kualitas antara fasilitas internal bus dan kondisi halte. Pada beberapa titik, halte tidak memiliki kursi, atap, dan pencahayaan memadai sehingga tidak memberikan perlindungan optimal bagi penumpang. Kesenjangan ini berpengaruh langsung terhadap persepsi kualitas layanan. Secara teoretis, ketika fasilitas pendukung tidak konsisten, pengguna menilai layanan sebagai kurang profesional karena elemen fisiknya tidak memenuhi harapan. Selain itu, sebagian halte tidak bisa beroperasi maksimal karena kerusakan atau minimnya perawatan. Kondisi ini menandakan kurangnya pemeliharaan fasilitas oleh pemerintah, padahal keberadaan halte merupakan bagian dari totalitas kualitas harapan pengguna sebagaimana ditegaskan dalam teori SERVQUAL. Keterbatasan fasilitas fisik di halte membuat dimensi bukti fisik masih belum memenuhi standar kualitas yang diharapkan masyarakat.

Secara keseluruhan, kelemahan pada kondisi halte mempertegas bahwa dimensi bukti fisik Bus Trans Mamminasata masih belum sepenuhnya memenuhi standar kualitas yang diharapkan masyarakat. Temuan ini memberikan dasar ilmiah yang kuat bahwa peningkatan fasilitas halte harus menjadi prioritas utama dalam upaya meningkatkan kualitas layanan transportasi publik di Kota Makassar.



Gambar 1. Halte Bus Trans Mamminasata di Jalan Perintis
Sumber: Dokumentasi tahun 2024

Keandalan (Reability)

Keandalan dalam layanan transportasi publik pada dasarnya mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk menjalankan prosedur secara konsisten, meminimalkan deviasi, serta memastikan pengguna memperoleh pelayanan sebagaimana yang dijanjikan. Dalam konteks Bus Trans Mamminasata, SOP menetapkan interval kedatangan setiap 10 menit sebagai standar operasional. Standar ini berfungsi sebagai kontrak implisit antara pengelola dan masyarakat, di mana ketepatan interval menjadi indikator keandalan layanan. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pencapaian terhadap standar tersebut sangat bergantung pada kondisi eksternal. Ketika lalu lintas tidak berada dalam kondisi normal, interval operasional tidak lagi dapat dikendalikan sepenuhnya oleh operator bus. Dalam situasi seperti ini, keandalan tidak hanya diukur dari ketepatan waktu, tetapi juga dari bagaimana pengelola menjelaskan penyebab keterlambatan dan mengelola ekspektasi pengguna.

Seorang informan menyampaikan:

"Biasanya tepat waktu, tapi kalau jam pulang kantor suka terlambat. Kadang 20 menit baru datang. Tapi itu dikarenakan kondisi jalanan yang lagi ramai di jam pulang kantor" (Informan AZ, 2024)

Meski terdapat kendala, keandalan layanan tetap dinilai cukup baik karena bus beroperasi secara konsisten dan tidak berhenti beroperasi dalam situasi padat. Menurut temuan (Anwar et al., 2025), pada tiga titik lokasi koridor di Kota Makassar yaitu operasional bus memberikan kontribusi positif pada kinerja lalu lintas karna dengan adanya bus trans mamminasata kinerja lalu lintas di jalan tersebut termasuk dalam kondisi arus lancar karna banyak masyarakat yang memilih bus trans mamminasata sebagai opsi untuk berkendara.

Daya tanggap (Responsiveness)

Responsiveness tercermin dari kemampuan penyedia layanan menanggapi kebutuhan pengguna dengan cepat dan tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelola telah menyediakan aplikasi pelacakan bus serta call center sebagai jalur komunikasi pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek *responsiveness* pada Bus Trans Mamminasata telah memiliki fondasi yang baik melalui penyediaan aplikasi pelacakan dan call center sebagai media komunikasi dua arah. Dalam perspektif teori SERVQUAL, responsivitas menekankan kesiapan penyedia layanan dalam memberikan bantuan secara cepat, akurat, dan mudah diakses. Seorang informan menyampaikan:

"Saya biasa lihat di aplikasi kalau bus sudah dekat. Kalau ada masalah juga tinggal laporan ke call center, cepat dibalas. Sehingga memudahkan saya ketika ada kendala" (Informan NN, 2024)

Penyediaan mekanisme pelaporan ini menunjukkan upaya pengelola untuk memperkuat kanal responsif. Namun, perubahan dinamika operasional pada 2025, dengan berhentinya operasi penuh di empat koridor dan hadirnya Bus Trans Sulsel, mempengaruhi persepsi beberapa pengguna. Sebagian pengguna merasa kebingungan terhadap perubahan jalur. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem responsif tersedia, komunikasi terkait perubahan layanan belum tersampaikan secara luas. Oleh karena itu, kemampuan daya tanggap dapat ditingkatkan dengan memperkuat sosialisasi kepada masyarakat. Peningkatan daya tanggap dapat diarahkan pada penguatan strategi komunikasi publik, termasuk pemberitahuan perubahan rute secara real-time, pengumuman berkala di halte dan media sosial, serta integrasi informasi melalui aplikasi transportasi. Upaya ini akan memastikan bahwa pengguna menerima informasi yang akurat dan tepat waktu, sehingga tingkat kepercayaan dan kepuasan terhadap layanan tetap terjaga.

Jaminan (Assurance)

Menurut (Istiqamah et al., 2025) Pelayanan yang mencakup dimensi Jaminan berperan penting dalam membangun persepsi positif terhadap mutu pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, pengguna menginginkan pengelolaan

bus memiliki jaminan kepada pengguna bus baik itu jaminan keselamatan dalam berkendara dan sampai pada tujuan, hal tersebut menjadi hal penting. Dimensi jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas memberikan rasa aman. Sebagian besar pengguna menganggap keselamatan sebagai prioritas utama saat menggunakan bus. Hal ini tergambar dalam pernyataan informan:

“Yang penting itu sopirnya hati-hati. Kalau cepat sekali bawa bus, saya jadi cemas. Karena keselamatan yang paling penting untuk menjamin bagi penumpang sampai dengan selamat dan tepat waktu.” (Informan MI, 2024)

Meskipun peralatan keselamatan seperti pemecah kaca, APAR, dan pintu darurat telah tersedia, persepsi jaminan masih dipengaruhi perilaku pengemudi dalam berkendara. Artinya, kualitas jaminan tidak hanya tergantung pada fasilitas tetapi juga pada implementasi SOP oleh SDM. Dalam kerangka teori SERVQUAL, jaminan mencakup kompetensi, sikap sopan, dan kredibilitas petugas dalam memberikan rasa aman selama perjalanan. Oleh karena itu, perilaku pengemudi menjadi indikator sentral dalam membentuk persepsi pengguna. Kekhawatiran yang disampaikan informan menunjukkan bahwa pengguna menilai jaminan bukan semata berdasarkan kelengkapan peralatan keselamatan, tetapi terutama dari konsistensi pengemudi dalam menjalankan standar operasional prosedur (SOP), termasuk kecepatan berkendara, cara melakukan pengereman, serta interaksi secara verbal maupun nonverbal dengan penumpang.

Empati (Empathy)

Pemahaman mengenai empati sebagaimana dijelaskan oleh (Hamid et al., 2020) menekankan bahwa empati bukan sekadar sikap peduli terhadap pelanggan, melainkan kemampuan organisasi untuk memahami kebutuhan, perasaan, dan harapan pelanggan secara mendalam. Dalam konteks pelayanan publik, empati menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Ketika penyedia layanan mampu menempatkan diri pada posisi pengguna dan merespons dengan tindakan nyata, maka akan tercipta hubungan emosional yang positif antara penyedia dan penerima layanan. Hal ini mencerminkan nilai-nilai dasar pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, bukan sekadar pemenuhan prosedural.

Selain itu, penerapan empati dalam pelayanan publik menuntut kemampuan sumber daya manusia yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki kepekaan sosial. Petugas layanan harus mampu berinteraksi secara komunikatif, sopan, dan menghargai perbedaan karakteristik masyarakat. Dalam praktiknya, empati dapat diwujudkan melalui kemudahan akses informasi, kesediaan membantu pengguna dalam menghadapi kendala, serta kemampuan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan spesifik masyarakat. Oleh karena itu, empati tidak hanya berperan dalam membangun kepuasan, tetapi juga menjadi fondasi dalam menciptakan kepercayaan publik terhadap lembaga penyedia layanan.

Lebih jauh, empati juga dapat menjadi indikator keberhasilan lembaga publik dalam menerapkan prinsip *good governance*. Ketika pelayanan diberikan dengan penuh perhatian dan memahami konteks sosial penerima manfaat, maka nilai-nilai transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas turut terwujud. Dalam jangka panjang, empati berkontribusi terhadap penguatan legitimasi pemerintah di mata masyarakat karena publik akan merasa dilibatkan dan dihargai. Dengan demikian, empati bukan hanya aspek moral dalam pelayanan, melainkan strategi manajerial yang efektif dalam membangun citra positif lembaga dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Indikator ini berkaitan dengan produk yang digunakan masyarakat instansi dapat memahami masalah pengguna dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pengguna. Kepedulian pengelola bus terhadap seluruh lapisan masyarakat sudah dilaksanakan oleh pihak pengelola dengan menyediakan sarana bagi masyarakat prioritas seperti ibu hamil, lansia, dan penyandang disabilitas. Bentuk kepedulian pengelola bus juga terkait dengan tersedianya fasilitas yang memadai di dalam bus, pemberian pelayanan sesuai dengan standar operasional. Menyediakan kursi prioritas bagi pengguna lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. Apabila masyarakat kurang nyaman dalam menggunakan bus, pengguna dapat menanyakan dan menegur pengemudi. Pemberian informasi oleh pegawai diberikan secara jelas untuk memudahkan pengguna untuk sampai ke tempat tujuan yang diinginkan. Seorang pengguna menyampaikan pengalaman berbeda yang menunjukkan bagaimana petugas memahami kondisi penumpang:

“Waktu saya lihat ada penumpang tuna daksa naik, pengemudi langsung turunkan ramp dan tunggu sampai dia duduk aman. Itu membuat saya merasa layanan ini memang memperhatikan semua orang.” (Informan MM, 2024)

Hal tersebut memperlihatkan bahwa empati tidak hanya hadir melalui sikap ramah, tetapi melalui tindakan konkret yang memperhatikan keamanan dan kenyamanan kelompok rentan. Hal tersebut sekaligus menegaskan bahwa nilai empati tidak bersifat abstrak, tetapi dapat diamati pada perilaku operasional petugas bus.

Kesimpulan

Penelitian ini menemukan bahwa layanan Bus Trans Mamminasata pada periode 2021-2024 telah memberi kontribusi positif terhadap mobilitas masyarakat Kota Makassar. Kondisi fisik bus dan fasilitas utama dinilai cukup memadai, meskipun masih terdapat halte yang belum layak dan membutuhkan perbaikan. Dari sisi keandalan, layanan pada umumnya mengikuti standar operasional, tetapi ketepatan waktu masih menjadi keluhan utama pengguna. Penggunaan aplikasi digital serta saluran pengaduan menjadi nilai tambah dalam meningkatkan daya tanggap petugas terhadap masalah di lapangan. Perlengkapan keselamatan yang tersedia pada setiap bus juga memperkuat rasa

aman pengguna, sedangkan perhatian terhadap kelompok prioritas menunjukkan adanya praktik empati yang cukup baik.

Secara keseluruhan, kualitas layanan Bus Trans Mamminasata dapat dikategorikan baik, namun belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat. Keterbatasan sarana dan kurangnya informasi yang merata kepada publik menjadi faktor penghambat utama dalam mewujudkan pelayanan yang lebih optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa perbaikan layanan tidak hanya bergantung pada penyediaan fasilitas, tetapi juga pada konsistensi pengelolaan, pemeliharaan berkala, serta kejelasan komunikasi antara penyedia layanan dan pengguna. Hasil penelitian ini memberikan masukan penting bagi pemerintah daerah dan operator transportasi untuk memperkuat sistem yang lebih responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Referensi

- Anwar, R., Gabril, & Arsal, S. F. (2025). Pengaruh Operasional Bus Trans Mamminasata pada Hari Kerja Terhadap Kinerja Lalu Lintas di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Teknik Sipil Universitas Muslim Indonesia*, 7(3), 522-532.
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyanti, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Nflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *PT. Global Eksekutif Teknologi* (Issue March).
- Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 27-38. <https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>
- Indrijantoro, W., & Irwansyah, I. (2025). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Bekasi Dalam Rangka Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 021-026. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMAIP/article/view/4533>
- Istiqamah, N. F., Masrsyani, W., Fitri, A. U., & Ismaniar, N. I. (2025). Pengaruh Dimensi Jaminan (Assurance) terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sibulue Pasca Terakreditasi Paripurna. *Jurnal Riset Sains Dan Kesehatan Indonesia*, 2(2), 61-67. <https://doi.org/10.69930/jrski.v2i2.351>
- Johnston, L., & Fenwick, J. (2025). New development: Public service innovation. *Public Money and Management*, 45(2), 151-156. <https://doi.org/10.1080/09540962.2024.2362873>
- Khaerani, N. S., Tahir, M., & Riskasari. (2024). Implementasi Kebijakan Pengelolaan Operasional Transportasi Trans Mamminasata Di Kota Makassar. *Jurnal Unismuh*, 5(4), 917-927. <https://doi.org/10.46730/jiana.v21i3.8119>
- Nurrisa, F., Hermina, D., & Norlaila. (2025). Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian: Strategi, Tahapan, dan Analisis Data. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran (JTTP)*. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan*

Pembelajaran (JTTP), 02(03), 793-800.

- Ocampo, L., Alinsub, J., Casul, R. A., Enquig, G., Luar, M., Panuncillon, N., Bongo, M., & Ocampo, C. O. (2019). Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies. *Socio-Economic Planning Sciences*, 68. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2017.12.002>
- Schouten, F. S., Usvita, M., Arifin, H. A., Reken, F., Aswin, U. R., & Lestari, F. (2025). Manajemen Pemasaran Jasa. In *Gita Lentera*.
- Wahyuni, N. R., & Taupik, M. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*, 8, 1572-1587.
- Zulfirman, R. (2022). Implementasi Metode Outdoor Learning dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa pada mata pelajaran Pendidikan Agama Islam di MAN 1 Medan. *Jurnal Penelitian, Pendidikan, Dan Pengajaran*, 3(2), 147-153. <https://doi.org/10.30596/jppp.v3i2.11758>