

EVALUASI KEBIJAKAN SKEMA *BUY THE SERVICE* (BTS) MELALUI PROGRAM TEMAN BUS DI INDONESIA

¹Dwi Marlina, ²Fatimah Muniroh, ³Fardatul Dwi Solikhah, ⁴Mazaluna Layra Salsabila, ⁵Rianita Ebriyani NF, ⁶Anggara Setya Saputra

¹²³⁴⁵⁶Faculty of Social & Political Sciences, Wijayakusuma University, Purwokerto

ABSTRACT

ARTICLE INFO

Article history:

Received Januari, 2026

Revised Januari, 2026

Accepted Januari, 2026

Available Januari, 2026

dwimarlinaa3@gmail.com1.fatimahmnrh22@gmail.com
2.fardatuldwisolikhah@gmail.com
3.salsabilajb22@gmail.com
4.rianitafarkhah1402@gmail.com
5.anggara@unwiku.ac.id

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

The provision of public transportation represents the government's response to the complexity of urban mobility challenges, such as traffic congestion, dependence on private vehicles, and increasing public demand for affordable, reliable, and high-quality services. This study aims to evaluate the implementation of the Teman Bus Program as an application of the Buy The Service (BTS) scheme. The research employs a literature review method by analyzing 19 relevant scholarly articles using a Theory Based Evaluation approach. The findings indicate that the BTS scheme has contributed to improving the quality of public transportation services and providing a more viable mobility alternative for the community. However, the program's implementation continues to face several challenges, including disparities in regional readiness, limitations in supporting infrastructure, operational inconsistencies, and low service utilization in certain areas.

This study highlights the importance of theory-based evaluation as a policy learning instrument to support the sustainability and effectiveness of the Teman Bus Program in achieving an inclusive and sustainable public transportation system.

Keywords; *Teman Bus, Buy The Service, policy evaluation, public transportation*

ABSTRAK

Penyelenggaraan transportasi publik merupakan respons pemerintah terhadap kompleksitas permasalahan mobilitas perkotaan, seperti kemacetan lalu lintas, ketergantungan pada kendaraan pribadi, serta tuntutan masyarakat terhadap layanan yang terjangkau, andal, dan berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan Program Teman Bus sebagai implementasi skema *Buy The Service* (BTS). Metode yang digunakan adalah studi literatur terhadap 19 artikel ilmiah relevan yang dianalisis menggunakan pendekatan *Theory Based Evaluation*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skema BTS mampu meningkatkan kualitas layanan transportasi publik dan memberikan alternatif mobilitas yang lebih layak bagi masyarakat. Namun, implementasi program masih menghadapi berbagai kendala, seperti perbedaan kesiapan daerah, keterbatasan infrastruktur pendukung, inkonsistensi operasional, serta rendahnya tingkat pemanfaatan layanan di sejumlah wilayah. Penelitian ini menegaskan pentingnya evaluasi berbasis teori sebagai instrumen pembelajaran kebijakan guna mendukung keberlanjutan dan efektivitas Program Teman Bus dalam mewujudkan sistem transportasi publik yang inklusif dan berkelanjutan.

Kata kunci; *Teman Bus, Buy The Service, evaluasi kebijakan, transportasi publik*

A. PENDAHULUAN

Bus merupakan moda transportasi darat yang penting, dimana bus merupakan tulang punggung transportasi darat, terutama untuk rute antarkota dan antarprovinsi (AKAP) jarak menengah dan pendek, serta di daerah pedesaan yang tidak terjangkau oleh moda transportasi lain. Pelayanan bus di Indonesia diselenggarakan dengan skema yang dikelola oleh pemerintah melalui Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Layanan bus yang dikelola Kementerian Perhubungan adalah skema *Buy The Service* (BTS). *Buy The Service* (BTS) dijalankan pemerintah melalui penerapan *pull and push strategy*. *pull strategy* merupakan upaya pemerintah untuk menarik masyarakat agar menggunakan transportasi umum, yang dalam skema *Buy The Service* (BTS) diwujudkan melalui pembelian layanan angkutan massal dari operator, pengambilalihan risiko layanan bus, serta penyediaan layanan transportasi umum secara gratis. Sementara itu, *push strategy* merupakan upaya pemerintah untuk mendorong preferensi masyarakat terhadap transportasi umum, yang dalam skema BTS dilaksanakan melalui penetapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang wajib dipenuhi oleh operator (RakaMandi & Winaya, 2022). BTS menempatkan pemerintah sebagai pembeli layanan, sehingga operasional bus tidak bergantung pada jumlah penumpang, melainkan pada standar layanan yang telah ditetapkan.

Skema *Buy The Service* (BTS) sendiri diimplementasikan melalui program Teman Bus yang merupakan kependekan dari Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal, dan Nyaman. Dimana program bus ini memiliki keunggulan jika dibandingkan dengan angkutan umum lainnya. Keunggulan yang dimiliki Teman Bus yaitu pengguna *Internet of Thing* (IoT) dalam bus dengan beragam fasilitas yang ada di dalamnya. Selain itu Teman Bus memiliki aplikasi untuk mengecek jadwal perjalanan sehingga memudahkan kenyamanan bagi pengguna. Layanan Teman Bus sendiri telah beroperasi sejak 2 Juni 2020 pada lima kota besar di Indonesia yaitu Solo, Palembang, Denpasar, Yogyakarta, Medan yang sekarang sudah berkembang menjadi 11 kota besar, yaitu Makassar, Banyumas, Bandung, Banjarmasin, Surabaya, dan Manado. Namun, layanan teman bus yang masih beroperasi tersisa 9 daerah yang disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini:

Daerah operasional Teman Bus	Jumlah Koridor
Kota Makassar (Trans Mamminasata)	1 Koridor
Kab. Banyumas (Trans Banyumas)	4 Koridor
Kota Surakarta (Batik Solo Trans)	12 Koridor
Kota Surabaya (Trans Semanggi Suroboyo)	3 Koridor
Kota Bandung (Metro Jabar Trans)	8 Koridor
Kota Banjarmasin (Trans Banjar Bakula)	4 Koridor
Kota Balikpapan (Balikpapan City Trans)	2 Koridor
Kota Palembang (Trans Musi)	2 Koridor
Kota Manado (Trans Manado)	2 Koridor

Sumber: Aplikasi Mitra Darat 2025

Berdasarkan data aplikasi Mitra Darat di atas, dari total 11 daerah yang sebelumnya mengoperasikan layanan Teman Bus. Penghentian layanan terjadi di wilayah Bali dan Yogyakarta per tanggal 1 Januari 2025 yang disebabkan oleh berakhirnya skema pendanaan pusat, perubahan kebijakan daerah, serta evaluasi kinerja operasional. Sementara itu, sembilan daerah lainnya masih mempertahankan operasional Teman Bus, bahkan beberapa di antaranya menunjukkan perkembangan positif melalui penambahan koridor layanan sebagai bentuk peningkatan cakupan dan respons terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, ditinjau dari tabel di atas menyatakan ketimpangan jumlah koridor tiap wilayah yang

berbeda beda dengan koridor terendah pada Kota Makassar sebanyak 1 Koridor dan tertinggi pada Kota Surakarta sebanyak 12 Koridor.

Menurut Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Perhubungan, Pemerintah Kota Surakarta menyelenggarakan pelayanan angkutan umum massal melalui Batik Solo Trans yang terintegrasi dengan program Teman Bus sejak 4 Juli 2020, dengan layanan feeder mulai beroperasi pada November 2020. Dalam pelaksanaannya, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat menunjuk PT Bengawan Solo Trans sebagai operator bus utama dan PT Transportasi Global Mandiri sebagai operator feeder, sehingga Batik Solo Trans mampu melayani 12 koridor yang menjangkau seluruh wilayah Kota Surakarta. Kondisi ini berbanding terbalik dengan layanan Trans Mamminasata di Kota Makassar yang sejak 1 Januari 2025 menghentikan dua dari tiga koridor akibat berakhirnya subsidi operasional dari Kementerian Perhubungan. Sejak penghentian tersebut, Trans Mamminasata hanya menyisakan koridor 5 yang masih aktif dalam operasional layanan, yaitu rute antara Unhas Tamalanrea dan Unhas Teknik Gowa. Hal ini tentunya berdampak pada menurunnya akses masyarakat terhadap transportasi publik yang terjangkau, khususnya bagi pengguna rutin layanan bus.

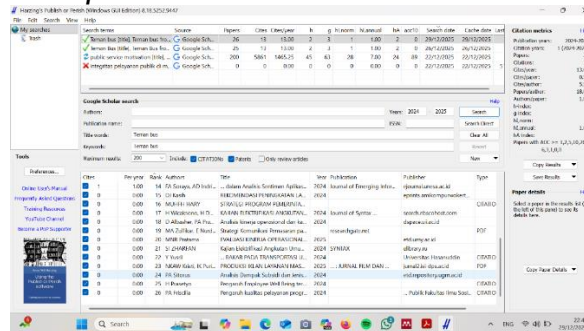
Berdasarkan penjelasan data di atas mengindikasikan adanya ketimpangan kondisi serta diperlukannya sebuah evaluasi kebijakan skema *Buy The Service* dari program Teman Bus. Evaluasi kebijakan penting dilakukan guna mengukur seberapa jauh keefektifan kebijakan publik yang nantinya akan dipertanggungjawabkan kepada konstituennya (Dwi et al., 2024). Disamping itu, evaluasi kebijakan merupakan suatu kajian yang bersifat empiris, transparan, dan aplikatif terhadap dampak intervensi kebijakan yang biasa dilakukan oleh aktor selain evaluator (Mavrot et al., 2023).

Studi ini mengevaluasi pelaksanaan Program Teman Bus di sejumlah daerah melalui analisis literatur dengan menggunakan pendekatan *Theory Based Evaluation* sebagaimana dikemukakan oleh Rogers, P. J., & Weiss, C. H. (2007). Evaluasi dilakukan dengan menelaah secara sistematis hubungan antara tujuan kebijakan, asumsi perubahan yang mendasari program, mekanisme intervensi, konteks implementasi, aktor yang terlibat, serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan skema *Buy The Service* (BTS). Pendekatan ini digunakan untuk menilai sejauh mana desain dan pelaksanaan kebijakan Teman Bus mampu menghasilkan perubahan yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi penyelenggaraan layanan transportasi publik. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluatif bagi pembuat kebijakan dalam menyempurnakan logika kebijakan dan strategi implementasi Program Teman Bus, sekaligus menjadi rujukan akademis dan praktis dalam pengembangan kebijakan transportasi publik yang lebih efektif, berkelanjutan, dan berorientasi pada kebutuhan mobilitas masyarakat.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *literature review* untuk mengevaluasi pelaksanaan Program Teman Bus pada skema *Buy The Service* (BTS). Data penelitian ini bersumber dari pencarian melalui Publish or Perish dengan kata kunci "Teman Bus" dan menghasilkan 26 jurnal, kemudian diklasifikasikan sesuai fokus penelitian yang menghasilkan 19 jurnal artikel. Pemilihan artikel dilakukan berdasarkan relevansi substansi dengan topik evaluasi pelaksanaan bus trans, sehingga literatur yang dianalisis mampu merepresentasikan pembahasan yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Penjelasan mengenai Evaluasi Program Teman Bus pada Skema *Buy The Service* dilakukan menggunakan model *Theory Based Evaluation* milik Rogers, P. J., & Weiss, C. H. (2007). Teori (Rogers, 2007) ini mengacu pada sembilan aspek, yaitu *Program Theory*, *Implementation Theory*,

Programmatic Theory (Causal Mechanisms), Causal Pathways, Assumptions and Context, Quality of Program Theory, Use of Theory in Evaluation Design, Addressing Causal Attribution, Learning and Improvement Orientation.



Sumber: Publish or Perish dengan kata kunci “Teman Bus”

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis penelitian ini diperoleh melalui kajian terhadap 19 artikel ilmiah yang relevan dengan fokus penelitian. Analisis dilakukan untuk menggambarkan pelaksanaan layanan bus trans dengan skema *Buy The Service* (BTS) dan Program Teman Bus, yang ringkasan temuannya disajikan dalam tabel guna memudahkan pemahaman dan analisis lanjutan.

No	Nama Penulis	Judul	Hasil
1.	(Said et al., 2024)	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Teman Bus di Wilayah Banjar Bakula Tahun 2024	Hasil pembahasan ini menunjukkan hubungan antara fasilitas dan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan Teman Bus di wilayah Banjar Bakula yang menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, semakin baik kondisi fasilitas bus serta kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan layanan transportasi publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan armada, tetapi juga pada kenyamanan, keamanan, serta responsivitas layanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat
2.	(Nuryana et al., 2024)	For “Teman Bus” Program with Buy the Service Scheme in Bandung City	Hasil pembahasan ini menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan Teman Bus di Kota Bandung dengan menggunakan model implementasi kebijakan Van

			Meter dan Van Horn. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Teman Bus belum berjalan optimal karena masih dipengaruhi oleh beberapa kendala, seperti komunikasi kebijakan yang belum efektif, keterbatasan sumber daya, serta rendahnya perubahan perilaku masyarakat dari kendaraan pribadi ke transportasi publik. Meskipun secara kebijakan dan regulasi program BTS telah dirancang dengan baik, realisasi di lapangan masih menghadapi tantangan sosial dan struktural. Studi ini menekankan bahwa keberhasilan kebijakan transportasi publik sangat ditentukan oleh konsistensi implementasi dan dukungan masyarakat.
3.	(Yuniati Christiawan, 2024)	& Evaluasi Usability pada Aplikasi Teman Bus Menggunakan Metode System Usability Scale dan Heuristic Evaluation	Hasil pembahasan menunjukkan bahwa evaluasi tingkat usability aplikasi Teman Bus sebagai bagian dari transformasi digital layanan transportasi publik. Dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) dan Heuristic Evaluation (HE), hasil penelitian menunjukkan skor SUS sebesar 60,225, yang masuk kategori Grade D (Marginal) dan tergolong Detractor berdasarkan Net Promoter Score. Temuan utama menunjukkan adanya kelemahan pada aspek fleksibilitas penggunaan, desain antarmuka yang kurang sederhana, serta efisiensi sistem. Penelitian ini menegaskan bahwa aplikasi digital yang kurang ramah pengguna dapat menghambat efektivitas kebijakan transportasi publik, meskipun layanan fisik telah disediakan dengan baik.
4.	(Ipoeng Martha Marsikun et al., 2023)	Implementasi Program Buy The Service Kementerian Perhubungan pada Transportasi Massal di Kabupaten Banyumas	Hasil pembahasan ini menunjukkan efektivitas implementasi program Buy The Service (BTS) di Kabupaten Banyumas dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi

			program BTS berada dalam kategori cukup efektif, yang ditunjukkan oleh peningkatan load factor penumpang serta meningkatnya minat masyarakat terhadap transportasi umum yang aman dan nyaman. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya tantangan berupa resistensi dari operator transportasi lama dan keterbatasan jangkauan layanan. Studi ini menegaskan bahwa keberhasilan BTS tidak hanya bergantung pada kebijakan pusat, tetapi juga pada adaptasi lokal dan kolaborasi antar pemangku kepentingan.
5.	(Widyaningrum & Herdiyawati, 2024)	Model Development Effect of Emotional Design and Human Performance on The Use of The Teman Bus Apps	Hasil pembahasan ini menunjukkan bahwa keberhasilan penggunaan Aplikasi Teman Bus lebih banyak ditentukan oleh aspek usability dan kualitas informasi dibandingkan aspek visual maupun performa teknis pengguna. Penelitian menemukan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi dan kejelasan informasi rute, jadwal, serta posisi bus berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi, sedangkan visual appeal dan faktor human performance seperti completion time dan error rate tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna. Inti temuan jurnal ini menegaskan bahwa dalam konteks aplikasi transportasi publik, fungsi dan kejelasan informasi lebih penting daripada estetika, sehingga perbaikan desain antarmuka harus berfokus pada kemudahan navigasi dan akurasi informasi untuk meningkatkan keberlanjutan penggunaan aplikasi.
6.	(Leatemia al., 2024) et	Analisis Persepsi Penumpang terhadap Pelayanan dan Waktu Perjalanan “TEMAN BUS” Trans Mamminasata di Kota Makassar	Hasil pembahasan ini menunjukkan bahwa persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan TEMAN Bus Trans Mamminasata berada pada kategori sangat baik, terutama pada aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan,

			keteraturan, dan keterjangkauan. Selain itu, waktu perjalanan dinilai relatif efisien dan dapat bersaing dengan moda transportasi lain, meskipun masih dipengaruhi oleh kondisi lalu lintas. Inti dari penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik dan waktu perjalanan yang relatif terukur mampu meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pengguna, sehingga TEMAN Bus memiliki potensi besar sebagai solusi transportasi publik perkotaan yang berkelanjutan apabila konsistensi pelayanan tetap dijaga.
7.	(Indah & Indah, 2025)	Produksi Iklan Layanan Masyarakat Teman Bus dengan Gaya Cerita Sinematik di PT Hai Banana Production	Hasil pembahasan menunjukkan bahwa penggunaan gaya cerita sinematik dalam iklan layanan masyarakat Teman Bus terbukti efektif dalam menyampaikan pesan secara emosional dan persuasif kepada masyarakat. Visual yang imersif dan alur cerita yang dekat dengan kehidupan sehari-hari mampu meningkatkan daya tarik Teman Bus sebagai alternatif transportasi publik serta menumbuhkan kesadaran akan pentingnya beralih dari kendaraan pribadi. Inti jurnal ini menegaskan bahwa strategi komunikasi visual kreatif berperan penting dalam membentuk persepsi dan perilaku masyarakat, sehingga promosi transportasi publik tidak hanya bergantung pada kebijakan, tetapi juga pada pendekatan komunikasi yang tepat dan menarik.
8.	(Putri et al., 2025)	Analysis of the Teman Bus Service (Trans Metro Dewata) at the Domestic and International Arrival Terminals of I Gusti Ngurah Rai Airport	Hasil pembahasan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Teman Bus di kawasan Bandara I Gusti Ngurah Rai belum berjalan optimal, khususnya pada aspek aksesibilitas, komunikasi informasi, dan responsivitas pelayanan, meskipun aspek kompetensi dan kesopanan petugas dinilai cukup baik. Rendahnya minat pengguna dipengaruhi oleh kurangnya sosialisasi, minimnya

			dukungan pemerintah daerah, serta belum optimalnya integrasi layanan transportasi bandara. Inti penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan transportasi publik di kawasan strategis seperti bandara membutuhkan sinergi kebijakan, sosialisasi intensif, dan peningkatan pelayanan, agar Teman Bus dapat berfungsi efektif sebagai moda transportasi pendukung pariwisata dan mobilitas publik.
9.	(Alyusranto et al., 2024)	Perancangan Video Promosi Aplikasi Teman Bus Trans Mamminasata Kota Makassar	Hasil pembahasan menunjukkan bahwa perancangan video promosi Aplikasi Teman Bus dengan pendekatan storytelling sinematik mampu meningkatkan efektivitas penyampaian informasi dan menarik minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi. Video promosi yang menampilkan fitur aplikasi, kemudahan akses, dan manfaat layanan dinilai lebih komunikatif dibandingkan promosi berbasis motion graphic sebelumnya. Inti jurnal ini menegaskan bahwa media audio visual yang dirancang secara naratif dan emosional mampu memperkuat citra positif layanan transportasi publik, serta berperan sebagai sarana edukasi dan persuasi untuk meningkatkan penggunaan aplikasi Teman Bus.
10.	(Rahman, 2025)	The Influence of Perceived Benefits, Convenience, Risk, and Trust on Interest in Using the Teman Bus Application in Makassar City, Indonesia	Hasil pembahasan menunjukkan bahwa minat masyarakat Makassar dalam menggunakan aplikasi Teman Bus dipengaruhi kuat oleh persepsi manfaat, kemudahan, dan kepercayaan, yang semuanya berdampak positif dan signifikan. Artinya, semakin aplikasi dianggap bermanfaat, mudah digunakan, dan dapat dipercaya, semakin tinggi minat penggunaan. Sebaliknya, persepsi risiko berpengaruh negatif, sehingga kekhawatiran terkait keamanan data, kesalahan informasi,

			atau masalah teknis dapat menurunkan minat menggunakan aplikasi. Secara keseluruhan, persepsi manfaat menjadi faktor paling dominan, disusul kepercayaan dan kemudahan. Risiko memang berdampak negatif, namun pengaruhnya tidak lebih besar dibanding tiga faktor positif tersebut.
11.	(Putu Puja et al., 2025)	Breaking the Gridlock: Can Teman Bus Transform Ubud's Traffic Woes?	Hail pembahasan menunjukkan bahwa Teman Bus memiliki potensi sebagai solusi transportasi massal untuk mengurangi kemacetan di kawasan wisata Ubud dan meningkatkan kenyamanan mobilitas wisatawan maupun masyarakat lokal. Namun, efektivitas program masih belum optimal karena ukuran bus yang terlalu besar untuk jalan Ubud yang sempit, rendahnya tingkat pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap layanan ini, serta rute dan jadwal yang belum sepenuhnya menyesuaikan pola perjalanan pengguna. Oleh karena itu, penulis merekomendasikan penyesuaian ukuran armada, perbaikan manajemen rute dan jadwal, serta peningkatan sosialisasi agar Teman Bus benar-benar dapat berkontribusi pada pengurangan kemacetan dan mendukung pariwisata berkelanjutan di Ubud
12.	(Soraya & Indriyanti, 2024)	Perbandingan Algoritma Naïve Bayes dan Support Vector Machine dalam Analisis Sentimen Aplikasi Teman Bus	Hasil pembahasan ini menunjukkan bahwa algoritma Support Vector Machine (SVM) dengan kernel RBF memiliki tingkat akurasi yang lebih tinggi dibandingkan Naïve Bayes dalam mengklasifikasikan sentimen ulasan pengguna Teman Bus. SVM dinilai lebih mampu menangkap pola sentimen yang kompleks dan tidak linier pada data ulasan, sehingga lebih efektif digunakan untuk mengevaluasi persepsi pengguna. Temuan ini bermanfaat bagi penyedia layanan untuk memahami keluhan dan kepuasan pengguna secara

			lebih akurat sebagai dasar peningkatan kualitas layanan Teman Bus.
13.	(Dharmawan et al., 2024)	Implementasi Smart Mobility Bus Trans Semanggi Suroboyo sebagai Bentuk Efisiensi Tata Kelola Transportasi Publik	Hasil pembahasan ini menunjukkan bahwa implementasi Smart Mobility pada Trans Semanggi Suroboyo sudah cukup berhasil dalam beberapa aspek, terutama komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi. Sosialisasi melalui website, aplikasi, dan Instagram berjalan baik sehingga informasi layanan mudah diakses masyarakat. Disposisi pelaksana juga mendukung karena petugas adalah personel yang memiliki dedikasi terhadap kebijakan. Struktur birokrasi dinilai efektif karena adanya kolaborasi antara Kemenhub RI, Dishub Surabaya, PT Seduluran Bus Suroboyo, dan Perum DAMRI. Namun, aspek sumber daya masih kurang optimal: jumlah armada hanya 17 unit dengan kapasitas terbatas dan tanpa kondektur sehingga sopir merangkap tugas. Dari sisi operasional, kinerja layanan cukup baik dengan tingkat keterisian rata-rata 70,6%, tertinggi di antara kota lain, meski masih terdapat kendala seperti kepadatan lalu lintas, keterbatasan lokasi keberangkatan, dan perlunya jalur khusus untuk meningkatkan ketepatan waktu. Secara keseluruhan, layanan Trans Semanggi mampu meningkatkan efisiensi mobilitas publik, tetapi optimalisasi sarana dan prasarana masih diperlukan agar implementasi smart mobility semakin efektif.
14.	(Damayanti et al., 2023)	Implementasi Kebijakan Transportasi Umum Teman Bus Trans Mamminasata Di Kota Makassar	Hasil pembahasan ini menunjukkan bahwa implementasi Teman Bus Trans Mamminasata belum berjalan optimal. Faktor utama penghambat berasal dari kondisi lingkungan, seperti kontur jalan yang kurang mendukung dan halte yang belum memadai. Meskipun koordinasi antar organisasi, sumber daya pelaksana, dan kemampuan agen sudah cukup baik, akses masyarakat terhadap

			layanan masih sulit karena rute terbatas dan titik pemberhentian yang belum lengkap. Akibatnya, meskipun masyarakat menyukai layanan ini karena aman, nyaman, dan ekonomis, mereka tetap kembali menggunakan kendaraan pribadi karena aksesibilitas transportasi umum ini masih rendah. Secara keseluruhan, tujuan kebijakan untuk mengurangi kemacetan belum tercapai, dan diperlukan perbaikan rute, pembangunan halte, serta jalur khusus agar layanan lebih efektif.
15.	. (Albasher et al., 2024)	Analisis Kinerja Operasional dan Karakteristik Penumpang Teman Bus Jogja pada Rute K1, K2A, dan K1A	Hasil pembahasan ini mengevaluasi kinerja operasional Teman Bus Jogja pada rute K1, K2A, dan K1A berdasarkan standar SK Dirjen Perhubungan Darat No. 687 Tahun 2002 serta menganalisis karakteristik penumpangnya. Hasil analisis menunjukkan bahwa parameter headway, jarak ke halte, waktu perjalanan, dan kecepatan bus telah memenuhi standar pelayanan, namun parameter load factor pada ketiga rute masih berada jauh di bawah ketentuan minimum, yang menunjukkan rendahnya tingkat keterisian penumpang. Selain itu, ketersediaan armada pada rute K2A dan K1A juga belum memenuhi standar karena sebagian armada dialokasikan sebagai cadangan bersama. Dari sisi karakteristik pengguna, mayoritas penumpang adalah perempuan, berusia 21-30 tahun, berstatus pelajar atau mahasiswa, tidak memiliki kendaraan pribadi, serta melakukan perjalanan rutin jarak menengah (≤ 10 km). Hasil regresi logistik ordinal menunjukkan bahwa jenis kelamin, usia, kepemilikan kendaraan, jarak perjalanan, dan jarak ke halte berpengaruh signifikan terhadap frekuensi penggunaan Teman Bus, sehingga peningkatan aksesibilitas halte, optimalisasi rute, dan promosi layanan dinilai penting untuk

			meningkatkan penggunaan transportasi publik di Yogyakarta.
16.	(Arakian et al., 2023)	Evaluation of User Satisfaction Using the PIECES Framework in the Teman Bus Application	Hasil pembahasan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi Teman Bus secara umum masih tergolong kurang baik. Berdasarkan analisis PIECES Framework, variabel performance, economics, efficiency, dan service dinilai cukup baik oleh responden, sementara information & data serta control & security dinilai belum memadai. Uji hipotesis menggunakan SEM-PLS menunjukkan bahwa faktor economics, control & security, efficiency, dan service berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan performance serta information & data tidak memiliki pengaruh signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa permasalahan utama aplikasi Teman Bus terletak pada kualitas informasi, keandalan data, dan aspek keamanan sistem, yang berdampak pada rendahnya kepuasan pengguna meskipun fungsi layanan dan efisiensi aplikasi dinilai cukup baik.
17.	(Amaliy et al., 2024)	Simulasi Penggunaan Teman Bus Medan Berbasis Animasi 2 Dimensi	Hasil pembahasan menunjukkan bahwa video simulasi berbasis animasi 2 dimensi berhasil menggambarkan secara jelas penggunaan aplikasi Teman Bus pada layanan Trans Metro Deli, mulai dari informasi rute, jadwal, halte, hingga metode pembayaran non-tunai. Animasi yang dibuat dengan teknik motion graphic dinilai mampu memvisualisasikan proses penggunaan transportasi digital secara sederhana dan mudah dipahami. Berdasarkan hasil kuesioner responden, video simulasi memperoleh penilaian sangat baik, mudah dipahami, dan dianggap membantu masyarakat, serta meningkatkan ketertarikan responden terhadap penggunaan transportasi digital di Kota Medan.

18.	(Zulfikar, 2025)	Strategi Komunikasi Pemasaran pada Jasa Transportasi Teman Bus Mamminasata pada Media Sosial di Kota Makassar	Hasil pembahasan menunjukkan bahwa strategi komunikasi pemasaran Teman Bus Mamminasata di Kota Makassar belum berjalan secara efektif dan sistematis, khususnya dalam pemanfaatan media sosial. Meskipun Dinas Perhubungan telah melakukan sosialisasi melalui forum, kunjungan ke sekolah, dan memiliki akun media sosial, aktivitas promosi digital cenderung tidak berkelanjutan, konten kurang menarik, serta minim interaksi dengan masyarakat. Kondisi ini diperparah oleh penutupan sejumlah koridor akibat konflik dengan angkutan umum lain dan rendahnya okupansi penumpang, sehingga mengurangi jangkauan layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi strategi komunikasi pemasaran belum mampu mendukung keberlangsungan dan daya tarik Teman Bus Mamminasata secara optimal.
19.	(Saputra et al., 2024)	Implementasi Program Teman Bus Sebagai Transportasi Publik di Kota Surabaya	Hasil pembahasan ini menunjukan 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 antusiasme masyarakat Teman Bus, sistem pembayaran yang mudah dan tarif yang

			murah, dukungan positif walikota terhadap program Teman Bus.
--	--	--	--

Teman Bus merupakan wujud implementasi dari program Buy The Service (BTS) yang dirancang oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia sebagai bentuk intervensi pemerintah dalam penyediaan layanan angkutan umum. Program ini mencerminkan upaya transformasi penyelenggaraan transportasi publik untuk menjawab meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan yang terjangkau, andal, dan nyaman, sekaligus merespons berbagai masalah publik di sektor transportasi, seperti kemacetan lalu lintas dan pencemaran lingkungan. Transformasi dalam pengelolaan transportasi publik tersebut tidak hanya berorientasi pada efisiensi operasional melalui mekanisme pembelian layanan, tetapi juga menekankan keberlanjutan layanan, pemerataan akses mobilitas, serta peningkatan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

1. Program Theory

Evaluasi kebijakan transportasi publik tidak cukup dilakukan melalui pengukuran output semata, tetapi perlu menelusuri secara sistematis bagaimana, mengapa, dan dalam konteks apa suatu program bekerja atau gagal mencapai tujuannya. Pendekatan ini relevan mengingat Teman Bus merupakan kebijakan nasional dengan variasi implementasi yang sangat kontekstual di tingkat daerah, sebagaimana tercermin dalam beragam temuan literature review.

2. Implementation Theory

Implementasi Teman Bus sangat dipengaruhi oleh kapasitas kelembagaan, koordinasi antaraktor, dan kesiapan infrastruktur lokal. Studi di Bandung, Makassar, dan Banyumas menegaskan bahwa kendala komunikasi kebijakan, keterbatasan sumber daya armada, serta resistensi dari moda transportasi lama menjadi faktor penghambat utama. Hal ini menunjukkan bahwa asumsi implementasi yang linear sering kali tidak sejalan dengan kompleksitas lapangan, sehingga memerlukan adaptasi kebijakan berbasis konteks.

3. Programmatic Theory

Programmatic Theory, berbagai penelitian mengidentifikasi Mekanisme yang diharapkan dalam Teman Bus yaitu peningkatan kualitas pelayanan (kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu), dukungan teknologi digital (aplikasi), serta strategi komunikasi publik. Namun, hasil evaluasi usability aplikasi Teman Bus dan kepuasan pengguna menunjukkan bahwa mekanisme ini tidak selalu berjalan optimal. Aplikasi yang kurang ramah pengguna, informasi yang tidak akurat, serta aspek keamanan data yang lemah justru melemahkan mekanisme kepercayaan pengguna.

4. Causal Pathways

Sebab akibat dari kebijakan ke dampak akhir sering terputus di tingkat menengah. Misalnya, subsidi dan penyediaan armada tidak otomatis meningkatkan okupansi apabila rute tidak sesuai pola perjalanan, halte sulit diakses, atau jadwal tidak konsisten. Temuan ini menegaskan pentingnya mengevaluasi setiap tahapan, mulai dari input kebijakan, proses implementasi, hingga perubahan perilaku pengguna.

5. Assumptions and Context

Teman Bus sering dibangun dengan asumsi bahwa masyarakat siap beralih ke transportasi publik ketika layanan disediakan. Kenyataannya, konteks sosial, budaya mobilitas, kondisi geografis, dan karakteristik wilayah (misalnya kawasan wisata seperti Ubud atau bandara) sangat mempengaruhi keberhasilan program.

Ketidaksesuaian ukuran bus, rendahnya literasi digital, dan minimnya sosialisasi menjadi bukti bahwa asumsi program perlu dikaji ulang secara kritis.

6. Quality of Program Theory

Kualitas program Teman Bus dapat dikatakan cukup kuat di level konseptual, tetapi belum sepenuhnya terartikulasikan dalam peta logika program yang jelas dan teruji. Banyak artikel mengevaluasi aspek parsial seperti pelayanan, aplikasi, atau promosi tanpa mengaitkannya secara eksplisit dalam satu kerangka teori perubahan yang utuh. Hal ini menyebabkan evaluasi cenderung terfragmentasi dan kurang mampu menjelaskan hubungan sebab-akibat secara komprehensif.

7. Use of Theory in Evaluation Design

Dalam penelitian yang memanfaatkan kerangka teoretis dari Van Meter dan Van Horn, namun belum banyak yang secara eksplisit menggunakan Theory Based Evaluation sebagai desain evaluasi utama. Padahal, pendekatan TBE memungkinkan integrasi antara evaluasi kebijakan, pelayanan, teknologi, dan komunikasi dalam satu kerangka analitis yang holistik.

8. Addressing Causal Attribution

Tantangan dalam mengaitkan langsung Teman Bus dengan penurunan kemacetan atau perubahan perilaku masyarakat. Banyak faktor eksternal seperti kondisi lalu lintas, kebijakan parkir, pertumbuhan kendaraan pribadi, dan preferensi sosial yang mempengaruhi hasil. Hal ini menegaskan pentingnya evaluasi berbasis teori untuk membedakan pengaruh program dari faktor kontekstual lainnya, bukan sekadar mengandalkan indikator kinerja operasional.

9. Learning and Improvement Orientation

Teman Bus memberikan pelajaran penting bahwa evaluasi seharusnya tidak berhenti pada penilaian berhasil atau tidak, tetapi menjadi sarana pembelajaran kebijakan. Temuan mengenai rendahnya load factor, kelemahan aplikasi, dan strategi komunikasi yang kurang efektif dapat dijadikan dasar perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, Teman Bus tidak hanya dievaluasi sebagai program transportasi, tetapi sebagai proses pembelajaran tata kelola transportasi publik yang adaptif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

D. KESIMPULAN

Program Teman Bus dalam skema *Buy The Service (BTS)* dapat disimpulkan sebagai kebijakan transportasi publik yang memiliki arah dan tujuan yang jelas dalam meningkatkan kualitas layanan angkutan umum. Program ini berkontribusi pada perbaikan standar pelayanan yang mencakup kenyamanan, keamanan, dan keterjangkauan layanan bagi masyarakat. Namun, capaian program tersebut belum merata di seluruh daerah. Efektivitas Teman Bus sangat dipengaruhi oleh kesiapan pemerintah daerah, konsistensi operasional layanan, dan dukungan kelembagaan di tingkat lokal. Tingkat pemanfaatan layanan yang masih rendah di beberapa wilayah menunjukkan bahwa penyediaan layanan saja belum cukup untuk mendorong perubahan perilaku mobilitas masyarakat. Kesenjangan antara perumusan kebijakan dan pelaksanaan di lapangan menegaskan perlunya penyesuaian program dengan kondisi sosial dan geografis setempat.

Pemerintah perlu merumuskan kembali teori perubahan Teman Bus secara eksplisit dan operasional, mulai dari tujuan kebijakan, mekanisme kerja, hingga dampak yang diharapkan, dengan memberi ruang adaptasi bagi pemerintah daerah. Penyesuaian rute, jadwal, ukuran armada, serta integrasi dengan moda transportasi lain harus berbasis pada pola mobilitas dan karakteristik sosial wilayah. Implementasi kebijakan tidak boleh lagi

bersifat seragam dan top-down, melainkan harus responsif terhadap kebutuhan nyata masyarakat melalui penguatan mekanisme kausal yang berfokus pada perbaikan layanan, sistem pembelajaran kebijakan, ketepatan waktu, keandalan informasi, dan kemudahan penggunaan aplikasi digital. Evaluasi program sebaiknya dilakukan menggunakan pendekatan berbasis teori untuk mengidentifikasi titik lemah Teman Bus. Dengan demikian, Program Teman Bus diharapkan dapat berkembang menjadi kebijakan transportasi publik yang adaptif, berkelanjutan, dan berorientasi pada pengalaman pengguna bukan sekadar pencapaian target kebijakan

DAFTAR PUSTAKA

- Albasher, D., Prayitno, P. A., & Rachmi, D. P. (2024). Analisis Kinerja Operasional dan Karakteristik Penumpang Teman Bus Jogja pada Rute K1, K2A, dan K1A. *Proceeding Civil Engineering Research Forum*, 4(1), 11-19.
- Alyusranto, M., Sirathak, A., Muhlis Lugis, M., & Yunus, P. P. (2024). *Perancangan Video Promosi Aplikasi Teman Bus Trans Mamminasata Kota Makassar*. 9. <http://eprints.unm.ac.id/id/eprint/35913>
- Amaliy, S., Dafitri, H., & Wulan, N. (2024). Simulasi Penggunaan Teman Bus Medan Berbasis Animasi 2 Dimensi. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Sistem Komputer Terapan (JIKSTRA)*, 6(2), 159-168. <https://doi.org/10.35447/jikstra.v6i2.1046>
- Arakian, L. A. T., Darmawiguna, I. G. M., & Indradewi, I. G. A. A. D. (2023). Evaluation of User Satisfaction Using the Pieces Framework in the Teman Bus Application. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 19(1), 11-18. <https://doi.org/10.33480/pilar.v19i1.3948>
- Damayanti, I., Zainal, N. H., & Afrisal, A. F. (2023). Implementasi Kebijakan Transportasi Umum Teman Bus Trans Mamminasata Di Kota Makassar. *Publician: Journal of Public Service, Public Policy, and Administrastion*, 2(2), 114-122. <https://doi.org/10.56326/jp.v2i2.4128>
- Dharmawan, W., Sinulingga, G. I. A. B., Yanotama, S. A., Sasmito, A. L. A., & Singgih Manggalau. (2024). Implementasi Smart Mobility Bus Trans Semanggi Suroboyo Sebagai Bentuk Efisiensi Tata kelola Transportasi Publik. *VISA: Journal of Visions and Ideas*, 3(3), 464-474.
- Dwi, F. E., Maullana, H., Utami, H. O., & Wijaya, H. A. (2024). Implementasi Kebijakan Pendidikan terhadap Kebijakan Publik. *JlIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(7), 7094-7100. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i7.4773>
- Indah, J. N., & Indah, J. N. (2025). *PRODUKSI IKLAN LAYANAN MASYARAKAT TEMAN BUS DENGAN GAYA*. 05(01), 14-21.
- Ipoeng Martha Marsikun, Zaelani A., Faozanudin M, & Kurniasih Denok. (2023). Implementation of the Ministry of Transportation's Buy The Service Program on Mass Transportation in Banyumas Regency. *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 5167-5180. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- Leatemia, J., Mursalim, & Kalangi, H. T. (2024). Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Dan Waktu Perjalanan "Teman Bus" Trans Mamminasata Di Kota Makassar (Studi Kasus Koridor Ii: Mal Panakkukang-Bandara Sulta Hasanuddin). *Jurnal Media Teknik Sipil*, 2(1), 11-22. <https://doi.org/10.56963/judiateks.v2i1.371>
- Mavrot, C., Hadorn, S., & Sager, F. (2023). Blood, sweat, and cannabis: real-world policy evaluation of controversial issues. *Journal of European Public Policy*, 30(9), 1884-1910. <https://doi.org/10.1080/13501763.2023.2222141>
- Nuryana, R. P., Deliarnoor, N. A., & Yuningsih, N. Y. (2024). Factors of Policy for "Teman Bus" Program with "Buy The Service" Scheme in Bandung City. *Journal of Governance*, 9(2). <https://doi.org/10.31506/jog.v9i2.26073>

- Putri, A., Undari, S., Ayu, I., Sri, P., & Astawa, I. W. (2025). *Analysis of the Teman Bus Service (Trans Metro Dewata) At the Domestic and International Arrival Terminals of I Gusti Ngurah Rai Airport*. 23(1), 135-140.
- Putu Puja, I. B., Winatha, M. A., Retnasamy, V., & Aryasih, P. A. (2025). Breaking the Gridlock: Can Teman Bus Transform Ubud's Traffic Woes? *Pusaka : Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Business Event*, 7(1), 306-315. <https://doi.org/10.33649/pusaka.v6i2.447>
- Rahman, I. (2025). The Influence of Perceived Benefits, Convenience, Risk, and Trust on Interest in Using the Teman Bus Application in Makassar City, Indonesia. *9th International Conference on Accounting, Management, and Economics 2024 (ICAME 2024)*, 512-516.
- RakaMandi, N. B., & Winaya, I. P. P. (2022). Transformation of public transport based on bus rapid transit (BRT) and implementation of buy the service (BTS) scheme in a metropolitan city of Sarbagita, Bali. *International Journal of Current Science Research and Review*, 5(07), 2775-2784.
- Rogers, P. J. (2007). *Theory-Based Evaluation: Reflections Ten Years On*. 114, 63-81. <https://doi.org/10.1002/ev>
- Said, S., Nur, S., & Jairina, I. (2024). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Teman Bus Di Wilayah Banjarkakula Tahun 2024. *Jurnal*, 1-11.
- Saputra, S. A., Murti, I., & Puspaningtyas, A. (2024). IMPLEMENTASI PROGRAM TEMAN BUS SEBAGAI TRANSPORTASI PUBLIK DI KOTA SURABAYA. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 4(03), 40-46.
- Soraya, F. A., & Indriyanti, A. D. (2024). *Perbandingan Algoritma Naïve Bayes dan Support Vector Machine dalam Analisis Sentimen Aplikasi Teman Bus*. 05(02), 118-125.
- Widyaningrum, R., & Herdiyawati, L. (2024). Model Development Effect of Emotional Design and Human Performance on The Use of The Teman Bus Apps. *E3S Web of Conferences*, 483. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202448303011>
- Yuniati, T., & Christiawan, D. A. (2024). Evaluasi Usability Pada Aplikasi Teman Bus Menggunakan Metode System Usability Scale dan Heuristic Evaluation. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 26(1), 1-14. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v26i1.2522>
- Zulfikar. (2025). Strategi Komunikasi Pemasaran pada Jasa Transportasi Teman Bus Mamminasata pada Media Sosial di Kota Makassar. *Jurnal Kajian Hukum Dan Ilmu Komunikasi*, 2(2), 122-141.