

PENINGKATAN PREFERENSI MASYARAKAT PADA ANGKUTAN PEDESAAN
DENGAN SKEMA *BUY THE SERVICE* DI DESA ULAK KERBAU BARU
KECAMATAN TANJUNG RAJA KABUPATEN OGAN ILIR

M. Agustien^{1*}, E.Buchari¹, Rhaptialyani¹, Yulindasari¹, N.S.Rika¹, P.K.Wardhani¹, B.Susanti¹, C.Indriyati¹, Rosidawani¹,
R.Silvia¹, Hanafiah C¹, F.M.Ananta¹, I.Satriadi²

¹Prodi Teknik Sipil, Universitas Sriwijaya, Palembang

²Jurusan Manajemen Informatika, Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang

*Corresponding author e-mail: melawatyagustein@ft.unsri.ac.id

ABSTRAK: Program pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan preferensi masyarakat terhadap penggunaan angkutan pedesaan melalui penerapan skema *Buy The Service* (BTS) di Desa Ulak Kerbau Baru, Kecamatan Tanjung Raja, Kabupaten Ogan Ilir. Kegiatan ini dilatarbelakangi oleh rendahnya minat masyarakat dalam memanfaatkan angkutan desa akibat keterbatasan kualitas layanan dan ketidakpastian jadwal perjalanan. Metode yang digunakan meliputi survei persepsi masyarakat, analisis *Service Quality* (Servqual), *GAP Analysis*, serta *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan angkutan desa saat ini belum memenuhi harapan masyarakat dengan nilai rata-rata GAP sebesar -0,94, di mana dimensi *tangibles* dan *reliability* memiliki kesenjangan terbesar masing-masing -1,52 dan -1,10. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kondisi fisik kendaraan, kebersihan, serta ketepatan waktu pelayanan. Namun demikian, preferensi masyarakat terhadap layanan berbasis skema BTS tergolong sangat tinggi, dengan 93,1% responden menyatakan bersedia menggunakan angdes jika pelayanan memenuhi *Standar Pelayanan Minimum* (SPM). Faktor penentu utama meliputi kenyamanan, keamanan, keteraturan jadwal, serta perilaku pengemudi yang profesional. Pelaksanaan sosialisasi dan penyuluhan secara langsung juga terbukti meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat BTS, terutama dalam aspek keterjangkauan biaya dan peningkatan aksesibilitas transportasi publik. Kegiatan ini menghasilkan rekomendasi operasional dan strategi komunikasi bagi pemerintah daerah serta operator lokal dalam mendukung implementasi skema BTS di wilayah pedesaan. Secara keseluruhan, program ini berkontribusi terhadap upaya pengembangan sistem transportasi desa yang aman, efisien, dan berkelanjutan di Kabupaten Ogan Ilir.

Kata Kunci: angkutan pedesaan, *Buy The Service*, preferensi masyarakat, sosialisasi, Ogan Ilir

ABSTRACT: This community service program aims to enhance public preference for rural transportation through the implementation of the *Buy The Service* (BTS) scheme in Ulak Kerbau Baru Village, Tanjung Raja District, Ogan Ilir Regency. The activity was motivated by the low level of community interest in using rural transport due to poor service quality and uncertain operating schedules. The methods employed include community perception surveys, *Service Quality* (Servqual) analysis, *GAP Analysis*, and *Importance Performance Analysis* (IPA). The results reveal that the existing rural transport service quality has not yet met public expectations, with an average GAP score of -0.94. The largest service gaps were found in the *tangibles* (-1.52) and *reliability* (-1.10) dimensions, indicating the need for improvements in vehicle condition, cleanliness, and service punctuality. Nevertheless, public preference toward the BTS-based service was remarkably high, with 93.1% of respondents expressing their willingness to use rural transport services if the operation meets the *Minimum Service Standards* (SPM). The key influencing factors include comfort, safety, schedule reliability, and driver professionalism. Furthermore, the conducted socialization and public education activities significantly increased community understanding of the BTS system, particularly regarding affordability and accessibility improvements. This program produced operational recommendations and communication strategies that can guide local governments and operators in implementing the BTS model in rural areas. Overall, the activity contributes to promoting a safe, efficient, and sustainable rural transportation system in Ogan Ilir Regency.

Keywords: rural transportation, *Buy The Service*, public preference, socialization, Ogan Ilir

1 Pendahuluan

Transportasi pedesaan memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat di wilayah non-perkotaan, terutama dalam menghubungkan pusat kegiatan ekonomi, sosial, dan pelayanan publik. Namun, hingga saat ini sebagian besar wilayah pedesaan di Indonesia masih menghadapi tantangan dalam penyediaan layanan transportasi yang memadai. Permasalahan umum yang sering dijumpai antara lain rendahnya frekuensi perjalanan, kondisi armada yang kurang layak, ketidakpastian jadwal, serta rendahnya kepercayaan dan preferensi masyarakat terhadap layanan angkutan umum. Kondisi ini juga terjadi di Desa Ulak Kerbau Baru, Kecamatan Tanjung Raja, Kabupaten Ogan Ilir, di mana sebagian besar masyarakat masih bergantung pada kendaraan pribadi atau angkutan tidak resmi untuk memenuhi kebutuhan mobilitasnya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan menarik minat masyarakat terhadap angkutan pedesaan, Kementerian Perhubungan telah mengembangkan skema *Buy The Service* (BTS). Skema ini merupakan model subsidi berbasis kinerja, di mana pemerintah “membeli” layanan transportasi dari operator dengan standar pelayanan minimum tertentu. Dengan demikian, masyarakat dapat menikmati layanan yang lebih baik dengan tarif yang terjangkau, sementara operator mendapatkan jaminan pendapatan yang stabil.

Implementasi skema BTS pada wilayah perkotaan seperti Palembang telah menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan jumlah pengguna transportasi publik. Namun, penerapannya di wilayah pedesaan masih menghadapi tantangan, terutama dalam aspek penerimaan masyarakat dan pemahaman terhadap konsep baru ini. Oleh karena itu, diperlukan upaya sosialisasi dan edukasi langsung kepada masyarakat pedesaan agar mereka dapat memahami manfaat, mekanisme, serta dampak positif dari sistem transportasi publik berbasis BTS.

Sebagai langkah awal, dalam kegiatan pengabdian ini akan dilakukan survei untuk mengidentifikasi permasalahan layanan angkutan umum yang ada saat ini di Desa Ulak Kerbau Baru, Kecamatan Tanjung Raja, Kabupaten Ogan Ilir. Survei ini juga bertujuan untuk mengetahui preferensi masyarakat apabila tersedia layanan angkutan pedesaan yang memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) dengan skema *Buy The Service*.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan angkutan umum yang ada, digunakan Metode Servqual (Service Quality) dengan lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Analisis dilanjutkan dengan Metode GAP Analysis guna mengukur kesenjangan antara persepsi masyarakat terhadap kinerja layanan aktual dan harapan mereka terhadap layanan ideal. Sementara itu, analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengolah dan

menggambarkan kecenderungan preferensi masyarakat terhadap layanan angkutan umum dengan skema *Buy The Service*.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan preferensi masyarakat terhadap penggunaan angkutan pedesaan berbasis skema *Buy The Service*. Melalui pendekatan partisipatif berupa sosialisasi, survei, dan diskusi kelompok, diharapkan kegiatan ini dapat menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya transportasi publik yang efisien dan berkelanjutan, serta memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam pengembangan kebijakan transportasi pedesaan di Kabupaten Ogan Ilir.

2 Studi Literatur

Teori yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini dijelaskan pada sub bab- sub bab berikut.

2.1. Angkutan Pedesaan dan Permasalahannya

Angkutan pedesaan merupakan bagian integral dari sistem transportasi nasional yang berfungsi menghubungkan daerah hinterland dengan pusat kegiatan di wilayah perkotaan (Tamin, 2000). Keberadaan angkutan pedesaan sangat penting untuk menunjang aktivitas sosial, ekonomi, pendidikan, dan kesehatan masyarakat di wilayah non-perkotaan. Namun, sejumlah penelitian menunjukkan bahwa layanan angkutan pedesaan di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala, seperti armada yang tidak layak operasi, ketidakaturan jadwal, tarif yang tidak konsisten, dan minimnya dukungan kebijakan dari pemerintah daerah (Susantono, 2012; Kementerian Perhubungan, 2020).

Di Kabupaten Ogan Ilir, sebagian besar desa masih bergantung pada angkutan tidak resmi seperti ojek pangkalan dan mobil pribadi sewaan untuk memenuhi kebutuhan mobilitas sehari-hari. Kondisi tersebut menandakan rendahnya daya tarik serta preferensi masyarakat terhadap layanan angkutan umum formal. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat menjadi kunci utama dalam pengembangan sistem transportasi pedesaan yang berkelanjutan.

2.2. Skema Buy The Service (BTS) Dalam Transportasi Umum

Skema *Buy The Service* (BTS) merupakan model pengelolaan transportasi publik berbasis kontrak layanan, di mana pemerintah “membeli” layanan dari operator berdasarkan standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan. Model ini diterapkan agar operator fokus pada peningkatan kualitas layanan, sementara aspek tarif dan

subsidi diatur oleh pemerintah (Kementerian Perhubungan, 2022).

Penerapan BTS di beberapa kota besar seperti Palembang, Medan, dan Yogyakarta menunjukkan peningkatan signifikan terhadap jumlah pengguna angkutan umum dan kepuasan masyarakat (Putri & Santosa, 2023). Namun, penerapan model ini di wilayah pedesaan masih terbatas, sehingga perlu dilakukan pendekatan sosialisasi dan edukasi agar masyarakat memahami manfaat BTS serta bersedia beralih dari penggunaan kendaraan pribadi menuju angkutan umum.

Dalam konteks Desa Ulak Kerbau Baru, skema BTS diharapkan dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas dan daya tarik angkutan pedesaan, dengan jaminan pelayanan yang aman, nyaman, dan terjangkau.

2.3. Pengukuran Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual dan GAP Analysis

Metode Servqual (Service Quality) dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan perbedaan antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dan harapan mereka terhadap layanan ideal. Lima dimensi utama Servqual meliputi:

1. Tangibles (bukti fisik),
2. Reliability (keandalan),
3. Responsiveness (daya tanggap),
4. Assurance (jaminan), dan
5. Empathy (empati).

Metode ini biasanya dipadukan dengan GAP Analysis, yaitu analisis kesenjangan antara persepsi (P) pengguna terhadap layanan yang diterima dengan harapan (E) mereka terhadap layanan ideal. Nilai gap dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$GAP = P_i - E_i \quad (1)$$

dengan:

P_i = skor persepsi responden terhadap indikator ke- i

E_i = skor harapan responden terhadap indikator ke- i

Interpretasi hasilnya adalah:

- Jika $GAP > 0$, maka kualitas layanan melebihi harapan pengguna.
- Jika $GAP = 0$, maka kualitas layanan sesuai harapan.
- Jika $GAP < 0$, maka kualitas layanan belum memenuhi harapan (Parasuraman et al., 1988; Lupiyoadi, 2013).

Rata-rata nilai GAP dari seluruh dimensi Servqual dapat digunakan untuk mengetahui dimensi mana yang paling perlu diperbaiki. Pendekatan ini banyak digunakan dalam analisis kualitas transportasi umum, seperti penelitian Mulyono (2019) dan Rachmawati & Supriyono (2021), karena memberikan hasil yang terukur dan mudah diinterpretasikan.

Kombinasi Servqual dan GAP Analysis banyak digunakan dalam penelitian kualitas pelayanan

transportasi, termasuk angkutan umum perkotaan dan pedesaan (Mulyono, 2019; Rachmawati & Supriyono, 2021).

2.4. Analisis Preferensi Masyarakat Terhadap Layanan Transportasi

Preferensi masyarakat terhadap moda transportasi dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kenyamanan, biaya, waktu tempuh, keandalan, dan kemudahan akses (Ortúzar & Willumsen, 2011). Dalam konteks pedesaan, aspek sosial dan kebiasaan penggunaan kendaraan pribadi juga berpengaruh besar terhadap keputusan memilih moda (Handayani & Djuned, 2020).

Pendekatan statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan kecenderungan umum persepsi dan preferensi masyarakat terhadap layanan transportasi pedesaan. Hasil analisis ini memberikan gambaran empiris mengenai kesiapan masyarakat dalam menerima inovasi sistem transportasi seperti skema *Buy The Service*.

Melalui integrasi antara hasil survei kualitas layanan dan analisis preferensi masyarakat, kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat memberikan masukan konkret bagi perumusan strategi peningkatan layanan angkutan pedesaan yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat lokal.

3 Metode Pelaksanaan

Sub bab ini akan menjelaskan metode pelaksanaan dengan rencana pelaksanaan kegiatan pengabdian yang terdiri dari kunjungan awal untuk koordinasi dengan kepala desa dan jajarannya, survei pendahuluan, survei dan diakhiri dengan kegiatan penyuluhan untuk peningkatan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya pengadaan layanan angkutan umum dengan skema *Buy The Service*

3.1. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di Desa Ulak Kerbau Baru, Kecamatan Tanjung Raja, Kabupaten Ogan Ilir, Provinsi Sumatera Selatan. Waktu pelaksanaan direncanakan selama 2 bulan yaitu Bulan Oktober-November 2025, yang mencakup tahap koordinasi, survei pendahuluan, survei utama, pengolahan data, dan kegiatan penyuluhan masyarakat.

3.2. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pengabdian ini dilakukan melalui beberapa tahapan sistematis untuk mencapai tujuan, yaitu meningkatkan pemahaman dan preferensi masyarakat

terhadap pentingnya pengadaan angkutan pedesaan berbasis Skema Buy The Service (BTS). Tahapan pelaksanaannya adalah sebagai berikut:

1. Kunjungan Awal dan Koordinasi

Pada tahap awal dilakukan kunjungan ke Kantor Kepala Desa Ulak Kerbau Baru untuk melakukan koordinasi dengan kepala desa dan perangkatnya. Kegiatan ini bertujuan untuk menjelaskan maksud, tujuan, serta rencana kegiatan pengabdian, sekaligus meminta izin dan dukungan dalam pelaksanaan survei kepada masyarakat.

2. Survei Pendahuluan

Tahap survei pendahuluan dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan layanan angkutan umum yang ada saat ini di Desa Ulak Kerbau Baru. Data yang dikumpulkan meliputi ketersediaan moda transportasi, tingkat keterjangkauan, kenyamanan, dan persepsi masyarakat terhadap layanan angkutan yang tersedia.

Instrumen survei berupa kuesioner dan wawancara langsung kepada masyarakat serta observasi lapangan.

3. Survei Utama

Survei utama dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan angkutan umum yang ada menggunakan Metode Servqual dan Metode GAP Analysis, serta mengetahui preferensi masyarakat terhadap layanan angkutan pedesaan dengan Skema Buy The Service.

Rumus yang digunakan untuk menghitung nilai GAP (kesenjangan antara harapan dan kenyataan) adalah sebagai berikut:

$$\text{GAP} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan (E)} \quad (2)$$

Keterangan:

P (Perception) = Penilaian masyarakat terhadap kinerja aktual layanan angkutan umum yang ada.

E (Expectation) = Harapan masyarakat terhadap kualitas layanan yang ideal.

Jika nilai $\text{GAP} < 0$ maka kualitas layanan belum memenuhi harapan masyarakat, sedangkan jika $\text{GAP} \geq 0$ maka layanan telah memenuhi atau melampaui harapan.

Untuk mengukur preferensi masyarakat terhadap angkutan dengan skema Buy The Service, digunakan analisis statistik deskriptif, yaitu menghitung persentase dan kecenderungan jawaban masyarakat terhadap variabel seperti frekuensi penggunaan, tarif yang diinginkan, faktor kenyamanan, keamanan, dan keterjangkauan layanan.

4. Pengolahan dan Analisis Data

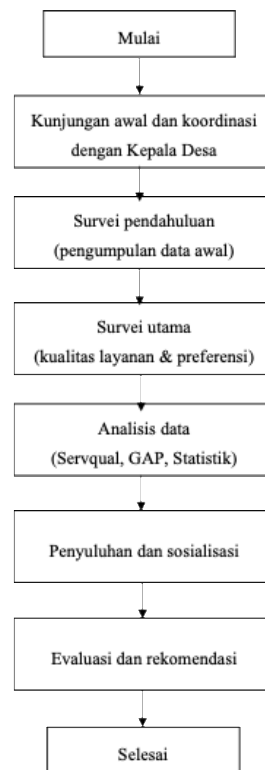
Data hasil survei diolah dengan bantuan perangkat lunak statistik (misalnya Excel atau SPSS). Analisis dilakukan untuk:

- Menentukan dimensi kualitas pelayanan yang masih memiliki kesenjangan (GAP) tinggi.
 - Menggambarkan preferensi masyarakat terhadap kemungkinan hadirnya angkutan pedesaan dengan skema BTS.
- Hasil analisis ini akan menjadi dasar dalam kegiatan penyuluhan masyarakat.

5. Kegiatan Penyuluhan

Tahap akhir dari kegiatan pengabdian ini adalah penyuluhan kepada masyarakat Desa Ulak Kerbau Baru mengenai pentingnya layanan transportasi publik yang memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) serta manfaat penerapan Skema Buy The Service dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas hidup masyarakat desa. Penyuluhan dilakukan melalui presentasi interaktif, diskusi kelompok, dan pembagian leaflet edukatif.

Bagan alir kegiatan pengabdian masyarakat adalah sebagai berikut.



Gambar 1. Bagan Alir Kegiatan Pengabdian

4 Hasil dan Pembahasan

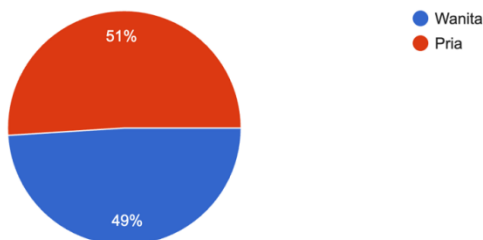
Hasil dan pembahasan dari kegiatan pengabdian ini, dijelaskan pada sub bab berikut

4.1. Karakteristik Umum Responden

Jumlah penduduk Desa Ulak Kerbau Baru adalah 1.250 jiwa. Dengan menggunakan rumus Slovin dan tingkat kesalahan 10%, diperoleh jumlah responden sebanyak:

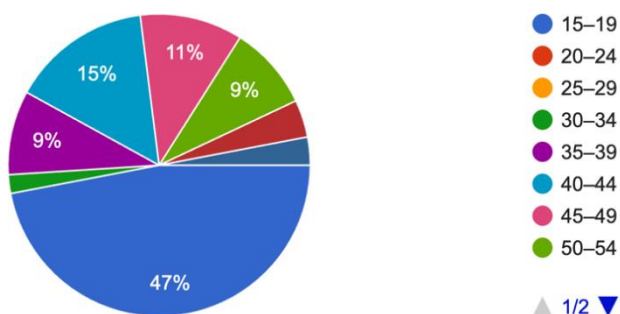
$$n = \frac{1250}{1 + 1250(0,10)^2} = 92,59 \approx 93$$

Berdasarkan perhitungan maka dibulatkan untuk responden menjadi sebanyak 100 responden, dengan karakteristik sebagai berikut:



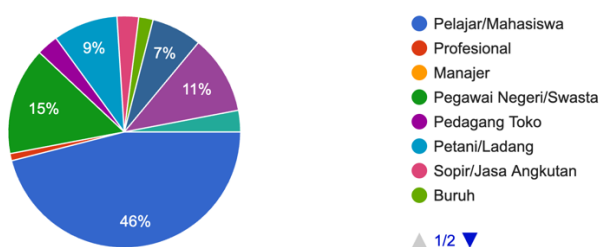
Gambar 2. Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden dalam penelitian ini 51% adalah laki-laki/pria dan 49% berjenis kelamin perempuan/wanita.



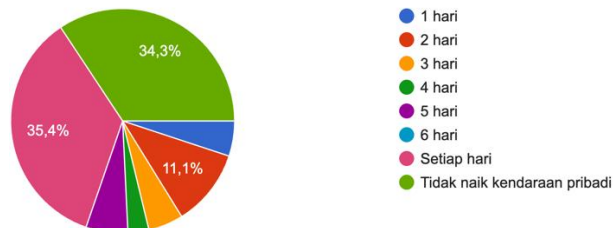
Gambar 3. Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia responden diketahui bahwa 47% responden adalah berusia 15-19 tahun. Alasan mengambil responden terbanyak pada usia tersebut adalah melihat keberuntukkan dan penilaian masyarakat usia pelajar dalam menggunakan angdes lebih sering di desa ulak kerbau baru.



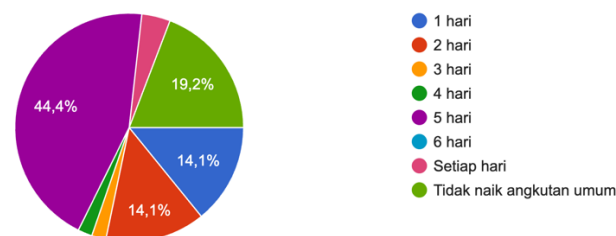
Gambar 4. Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Sesuai dengan karakteristik usia responden, maka pada jenis pekerjaan sebanyak 47% responden dalam penelitian ini adalah pelajar/mahasiswa.



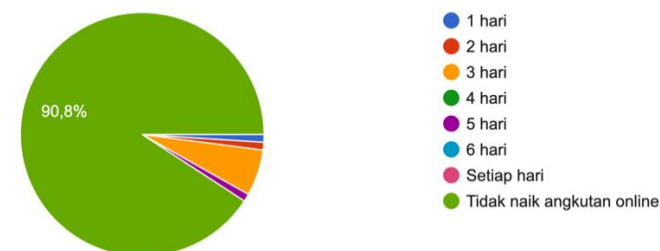
Gambar 5. Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Menggunakan Kendaraan Pribadi

Ditinjau dari karakteristik perjalanannya responden desa ulak kerbau baru sebanyak 35,4% menggunakan kendaraan pribadi dalam melakukan perjalanan untuk setiap harinya. Tapi angka ini juga diimbangi dengan sebanyak 34,3% responden tidak melakukan kegiatan perjalanan dengan kendaraan pribadi.



Gambar 6. Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Menggunakan Kendaraan Umum

Selanjutnya jika ditinjau dari perjalanan menggunakan angkutan umum sebanyak 44,4% responden bergantung dengan angkutan umum sebagai moda transportasinya dengan kuantitas 5 hari dalam seminggu.



Gambar 7. Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Menggunakan Kendaraan Online

Sedangkan berdasarkan kuantitas penggunaan angkutan online dalam satu minggu, sebanyak 90,8% responden tidak menggunakan angkutan online. Hal ini disebabkan

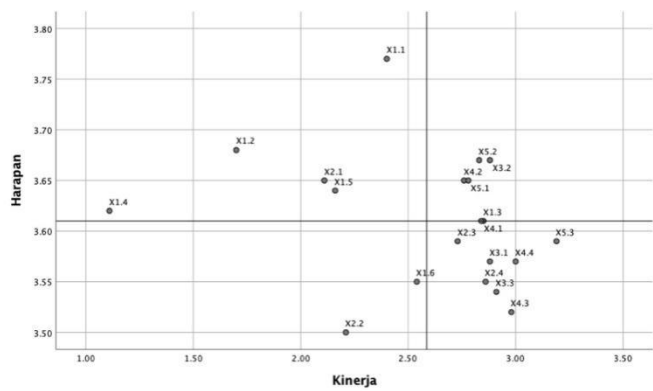
tidak adanya angkutan online yang beroperasi di desa ulak kerbau baru, seperti grab, maxim, gojek, dan lainnya.

Penilaian dilakukan berdasarkan 20 indikator pada lima dimensi Servqual. Skor menggunakan skala Likert (1–5) untuk kenyataan (P) dan harapan (E).

Tabel 1. Indikator, Rata-rata Persepsi dan Harapan Responden

Dimensi	Jumlah Indikator	Rata-rata Persepsi (P)	Rata-rata Harapan (E)
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	6	2,13	3,65
Keandalan (<i>Reliability</i>)	4	2,48	3,57
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3	2,89	3,59
Jaminan (<i>Assurance</i>)	4	2,90	3,59
Empati (<i>Empathy</i>)	3	2,93	3,64
Jumlah	20		

Dilakukan analisis dengan metode IPA menggunakan alat bantu SPSS 26, yang diperoleh diagram sebagai berikut.



Gambar 1. Diagram IPA Penilaian Layanan Angdes

Berdasarkan diagram tersebut dapat dikelompokkan pernyataan yang tergolong ke dalam kuadran I, II, III, dan Berdasarkan pengelompokkan tersebut dapat dijelaskan bahwa pernyataan yang tergolong dalam kuadran I adalah indikator yang yang dianggap penting oleh pengguna angdes akan tetapi belum sesuai dengan yang diharapkan sehingga dinilai kinerja cukup rendah dan perlu dilakukan perbaikan, adapun beberapa penilaian yang tergolong dalam kuadran I dan diperlukan perbaikan adalah:

1. Kursi yang luas
2. Penampilan angdes
3. Tersedianya kotak sampah

4. Adanya lampu penerangan
5. Waktu tunggu kedatangan yang tidak lebih dari 15 menit

Selanjutnya untuk kuadran II, diketahui bahwa yang termasuk dalam kuadran ini dinilai sudah sesuai dan memenuhi harapan pengguna angdes. Penilaian kinerja yang harus tetap dijaga berdasarkan kuadran II adalah:

1. Supir yang rapi
2. Penyampaian informasi rute
3. Memberikan peringatan/mengingatkan apabila ada barang tertinggal
4. Baik dalam melakukan penanganan masalah seperti mogok kendaraan
5. Supir memberikan tempat duduk prioritas bagi penumpang berkebutuhan khusus
6. Supir sudah baik dalam membantu penumpang berkebutuhan khusus turun/naik

Terdapat dua pernyataan yang termasuk ke dalam kuadran III dalam penelitian ini. Kuadran III sendiri diketahui menggambarkan responden menilai bahwa aspek tersebut tidak terlalu penting, dan kinerjanya juga tidak terlalu baik. Meskipun indikator dalam kuadran ini, bukan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Tapi bukan berarti tidak perlu dilakukan perbaikan, indikator dalam kuadran ini juga perlu diperhatikan untuk dilakukan perbaikan, diantaranya adalah:

1. Pintu akses keluar/masuk penumpang angdes
2. Kendaraan yang selalu bersih dan rapi

Terakhir untuk kuadran IV, yaitu indikator tersebut tidak terlalu penting bagi responden, tetapi pelaksanaannya sudah sangat baik. Yang artinya responden cukup puas dengan kinerja yang sudah ada, diantaranya:

1. Mesin kendaraan yang baik
2. Supir yang handal
3. Supir yang melayani penumpang naik/turun
4. Supir angdes melayani keluhan penumpang
5. Supir berkendara dengan kecepatan stabil
6. Rute sudah sesuai
7. Supir bersedia menanyakan tujuan pemberhentian pada penumpang

Bagian kedua kuesioner menilai preferensi masyarakat terhadap kemungkinan hadirnya layanan angkutan pedesaan berbasis Standar Pelayanan Minimum (SPM) dengan skema *Buy The Service*.

Hasil pengumpulan data ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 2. Preferensi Masyarakat Menggunakan Angkutan Pedesaan (Angdes)

No	Pernyataan	Penilaian		
		Ya (%)	Tidak (%)	Ragu-Ragu (%)
1	Kesediaan naik angdes jika titik naik dari rumah ke lokasi tujuan sesuai keinginan.	94	1	5
2	Kesediaan naik angdes jika titik naik dari lokasi tujuan ke rumah sesuai keinginan.	95	0	5
3	Kesediaan naik angdes jika jam operasional antara pukul 05.30–20.00.	87	0	13
4	Kesediaan naik angdes jika rute dan trayek sesuai ketentuan Dishub Kabupaten Ogan Ilir.	88	0	12
5	Kesediaan naik angdes jika memiliki jadwal keberangkatan pasti dan tidak menunggu lama.	93	0	6
6	Kesediaan naik angdes jika kendaraan terawat dan layak beroperasi.	93	0	7
7	Kesediaan naik angdes jika kondisi kendaraan bersih dan tempat duduknya nyaman.	95	0	4
8	Kesediaan naik angdes jika pengemudi memiliki SIM, berpengalaman, dan berkepribadian baik.	94	0	5
9	Kesediaan naik angdes jika kendaraan dilengkapi CCTV untuk keamanan.	95	0	4
10	Kesediaan naik angdes jika layanan diberikan secara gratis.	98	1	1
Rata-rata kesediaan		93,1	0,2	6,2

Berdasarkan hasil survei terhadap 100 responden mengenai kesediaan menggunakan angkutan desa (angdes), diperoleh rata-rata tingkat kesediaan sebesar 93,1% menjawab “Ya”, 0,2% “Tidak”, dan 6,2% “Ragu-ragu”. Nilai tersebut menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat memiliki tingkat kesediaan yang sangat tinggi untuk menggunakan layanan angdes, terutama apabila

kualitas dan kondisi layanan sesuai dengan harapan mereka.

Secara rinci, kesediaan tertinggi muncul pada pernyataan “kesediaan naik angdes jika layanan diberikan secara gratis” dengan persentase 98%, menunjukkan bahwa faktor biaya sangat memengaruhi minat masyarakat. Di sisi lain, indikator kesediaan yang paling rendah terdapat pada “kesediaan naik angdes jika jam operasional antara pukul 05.30–20.00” dengan nilai 87%, yang mengindikasikan sebagian masyarakat mungkin memerlukan jam operasional yang lebih panjang atau fleksibel.

Faktor lain yang juga mendapat tingkat kesediaan tinggi meliputi kenyamanan, keamanan, dan keandalan layanan, seperti kendaraan yang bersih dan nyaman (95%), pengemudi ber-SIM dan berkepribadian baik (94%), serta adanya CCTV sebagai jaminan keamanan (95%). Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan bahwa responden bersedia menggunakan angdes apabila pelayanan memenuhi standar kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, serta tarif yang terjangkau.

Beberapa dokumentasi hasil kegiatan pengabdian masyarakat dihelaskan pada gambar berikut.



(a)



(b)



(c)



(d)

Gambar 1. (a) Koordimasi dengan Kepala Desa
(b) Survei home interview layanan angdes
(c) Tim pengabdian masyarakat
(d) Kegiatan sosialisasi

5 Penutup

5.1. Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Desa Ulak Kerbau Baru, Kecamatan

Tanjung Raja, Kabupaten Ogan Ilir bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan preferensi masyarakat terhadap layanan angkutan pedesaan berbasis Skema *Buy The Service (BTS)*. Berdasarkan hasil survei dan analisis menggunakan metode Servqual serta GAP Analysis, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan angkutan desa yang ada saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hasil analisis Servqual menunjukkan rata-rata nilai GAP sebesar -0,94, dengan dimensi *tangibles* (bukti fisik) dan *reliability* (keandalan) memiliki kesenjangan terbesar, secara berurutan senilai -1,52 dan -1,10. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek penampilan fisik angdes dan ketepatan waktu keberangkatan armada.
2. Preferensi masyarakat terhadap penerapan skema *Buy The Service* tergolong tinggi. Sebanyak 93,1% responden menyatakan bersedia menggunakan layanan angkutan desa jika disediakan dengan standar pelayanan minimum (SPM) yang baik. Faktor yang paling memengaruhi kesediaan masyarakat meliputi kondisi kendaraan yang layak, perilaku pengemudi yang sopan dan berlisensi, serta jadwal keberangkatan yang pasti.
3. Pelaksanaan sosialisasi dan penyuluhan memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman masyarakat. Melalui kegiatan diskusi dan penjelasan interaktif, masyarakat mulai memahami manfaat sistem BTS, terutama dalam hal keterjangkauan biaya, keamanan, dan kontribusinya terhadap peningkatan mobilitas pedesaan.
4. Kegiatan pengabdian ini menghasilkan data empiris dan rekomendasi yang bermanfaat bagi Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir dan Dinas Perhubungan.
Data tersebut dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan perencanaan transportasi pedesaan berkelanjutan, khususnya untuk wilayah sekitar Desa Ulak Kerbau Baru yang memiliki potensi pengembangan rute angkutan feeder.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil kegiatan dan analisis yang telah dilakukan, maka disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

Bagi Pemerintah Daerah dan Dinas Perhubungan:

- a. Perlu mempertimbangkan implementasi skema *Buy The Service (BTS)* untuk wilayah pedesaan dengan penyesuaian terhadap karakteristik lokal masyarakat.
- b. Standar Pelayanan Minimum (SPM) perlu dijadikan pedoman utama dalam penyediaan angkutan pedesaan, khususnya terkait frekuensi keberangkatan, keselamatan, dan kebersihan armada.

Bagi Operator atau Calon Pengelola Angkutan Pedesaan:

- a. Diperlukan pelatihan bagi pengemudi agar memiliki kompetensi pelayanan dan etika berkendara yang baik.
- b. Armada harus memenuhi standar teknis dan kenyamanan agar dapat menarik minat pengguna baru dan mempertahankan pengguna eksisting.

Bagi Masyarakat Desa Ulak Kerbau Baru:

- a. Diharapkan aktif berpartisipasi dalam mendukung dan menjaga keberlanjutan layanan transportasi umum di wilayahnya.
- b. Perubahan perilaku menuju penggunaan angkutan umum perlu terus dibangun melalui edukasi dan partisipasi komunitas.

Bagi Perguruan Tinggi:

Kegiatan pengabdian ini dapat dikembangkan menjadi program lanjutan berupa monitoring implementasi sistem BTS di wilayah pedesaan dan evaluasi tingkat kepuasan pengguna setelah layanan diterapkan.

Ucapan Terima Kasih

Ucapkan terima kasih kepada :

1. Kepala Desa Ulak Kerbau Baru beserta seluruh perangkat desa dan masyarakat Kecamatan Tanjung Raja, Kabupaten Ogan Ilir, yang telah memberikan izin, dukungan, dan partisipasi aktif selama proses pelaksanaan kegiatan pengabdian ini.
2. Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya, khususnya Program Studi Teknik Sipil, atas dukungan moral dan fasilitas yang diberikan sehingga kegiatan pengabdian ini dapat terlaksana dengan baik.
3. Rekan-rekan tim surveyor dan mahasiswa yang telah membantu dalam pengumpulan data lapangan, penyusunan instrumen kuesioner, serta analisis hasil

survei. Diharapkan hasil dari kegiatan ini dapat menjadi kontribusi nyata bagi pengembangan sistem transportasi pedesaan yang aman, terjangkau, dan berkelanjutan di Kabupaten Ogan Ilir.

Daftar Pustaka

- [1] Handayani, R., & Djuned, S. (2020). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat terhadap moda transportasi pedesaan di Jawa Tengah*. Jurnal Transportasi Indonesia, 42(2), 87–96.
- [2] Kementerian Perhubungan. (2020). *Kajian Pengembangan Angkutan Umum Perdesaan Berkelanjutan di Indonesia*. Pusat Penelitian dan Pengembangan Transportasi Jalan dan Perkeretaapian.
- [3] Kementerian Perhubungan. (2022). *Pedoman Pelaksanaan Program Buy The Service (BTS) Angkutan Umum Perkotaan*. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta.
- [4] Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- [5] Mulyono, A. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Menggunakan Metode Servqual dan GAP Analysis*. Jurnal Rekayasa Sipil, 15(3), 155–166.
- [6] Ortúzar, J. D., & Willumsen, L. G. (2011). *Modelling Transport (4th ed.)*. Chichester: John Wiley & Sons.
- [7] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
- [8] Putri, D. A., & Santosa, H. (2023). *Evaluasi Implementasi Skema Buy The Service dalam Meningkatkan Penggunaan Angkutan Umum di Kota Palembang*. Jurnal Transportasi dan Kebijakan Publik, 8(1), 45–57.
- [9] Susantono, B. (2012). *Transportasi untuk Pembangunan Berkelanjutan: Kebijakan dan Implementasi di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [10] Tamin, O. Z. (2000). *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Bandung: ITB Press.