

EVALUASI PROGRAM BUS MACITO (MALANG CITY TOUR) DALAM Mendukung PARIWISATA KOTA MALANG

EVALUATION OF THE MACITO (MALANG CITY TOUR) BUS PROGRAM IN SUPPORTING TOURISM IN MALANG CITY

Lilin Rohmawati¹, Kurnia Widya Angellina Hapsari², Cinta Pratama Putri Suwanto³, Seftvi Yusnita Amanda⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

E-mail: lilinrahmawati2207@gmail.com

Abstrak: Sektor pariwisata merupakan salah satu pendorong utama pembangunan daerah. Kota Malang, dengan berbagai destinasi wisata dan kekayaan budaya, berupaya memperkuat daya tarik wisatanya melalui program Bus Macito (Malang City Tour). Program ini tidak hanya menjadi sarana transportasi, tetapi juga bagian dari strategi smart branding kota. Namun, terdapat kendala dalam operasional, seperti ketidakseimbangan jadwal layanan terutama saat akhir pekan yang menghambat akses dan kenyamanan wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas program Bus Macito dalam mendukung pariwisata Kota Malang. Pendekatan yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dengan pihak Disporapar Kota Malang, serta dokumentasi. Analisis dilakukan menggunakan model evaluasi discrepancy yang menekankan pada perbandingan antara standar layanan ideal dan kondisi aktual di lapangan. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa Bus Macito cukup efektif mendukung pariwisata Kota Malang, namun masih terdapat kendala seperti keterbatasan armada, jadwal operasional yang kurang optimal, dan fasilitas pendukung yang belum memadai. Meskipun demikian, program ini mendapat respons positif dari masyarakat dan memiliki potensi besar jika dilakukan perbaikan berkelanjutan.

Kata Kunci: Bus Macito, Evaluasi Discrepancy, Pariwisata

***Abstract:** The tourism sector is one of the main drivers of regional development. Malang City, with its various tourist destinations and cultural richness, is trying to strengthen its tourist appeal through the Bus Macito (Malang City Tour) program. This program is not only a means of transportation, but also part of the city's smart branding strategy. However, there are operational constraints, such as an imbalance in service schedules, especially on weekends, which hinders tourist access and comfort. This study aims to evaluate the effectiveness of the Bus Macito program in supporting Malang City tourism. The approach used is a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews with the Malang City Disporapar, and documentation. The analysis was carried out using a discrepancy evaluation model that emphasizes the comparison between ideal service standards and actual conditions in the field. The results of this study reveal that the Bus Macito is quite effective in supporting Malang City tourism, but there are still obstacles such as limited fleet, less than optimal operational schedules, and inadequate supporting facilities. However, this program has received a positive response from the community and has great potential if continuous improvements are made.*

Keywords: Macito Bus, Discrepancy Evaluation, Tourism

PENDAHULUAN

Pengembangan suatu daerah memerlukan pengendalian dalam berbagai sektor. Salah satu sektor yang dapat menjadi suatu unggulan dalam pengembangan daerah ialah sektor

pariwisata yang saat ini sedang berkembang. Kota Malang memiliki kekayaan obyek wisata yang dapat diandalkan dan memiliki peluang untuk dikembangkan dimasa mendatang. Mengingat, terdapat bermacam-macam

jenis objek wisata yang mempunyai daya tarik khusus di Kota Malang seperti wisata budaya, sejarah, belanja dan wisata buatan. Menurut Anam (2017:2) dalam (Setioko, 2019), Kota Malang merupakan salah satu kota besar di Indonesia yang mempunyai beberapa sebutan yang populer di masyarakat seperti kota bunga, kota pendidikan, kota pesiar, kota sejarah, hingga Paris van Oost Java atau dalam bahasa Indonesia disebut dengan “Parisnya Jawa Timur”. Kota Malang memiliki potensi destinasi wisata dan ekonomi kreatif yang perlu diperkuat dan disebarluaskan agar dapat meningkatkan sektor perekonomian masyarakat. Berdasarkan data riil Pemerintah Kota Malang 2022, Di tahun 2022, sebanyak 13.555.201 wisatawan mengunjungi Kota Malang untuk melihat 53 destinasi wisata termasuk kampung tematik, taman kota, museum, mal, dan tempat lain. Sektor pariwisata di Kota Malang memberikan kontribusi lebih dari 25% terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), sehingga sektor pariwisata menjadi sektor yang strategis dalam mendukung pembangunan ekonomi daerah (BPKAD Kota Malang, 2024). Menurut data Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kota Malang, terdapat 82 Daya Tarik Wisata (DTW) yang tersebar di lima kecamatan di Kota Malang dan dikelola melalui organisasi pokdarwis. Keberagaman tempat wisata ini semakin menarik perhatian wisatawan, untuk memudahkan akses ke destinasi-destinasi tersebut, Kota Malang menyediakan berbagai moda transportasi. Salah satunya adalah Bus Malang City Tour. Bus ini dirancang untuk membantu wisatawan menjelajahi Kota Malang dengan mudah, sehingga mereka dapat mengunjungi berbagai tempat menarik tanpa kesulitan.

Bus Macito bukan hanya sebuah transportasi umum tetapi juga bagian dari

upaya Pemkot Malang untuk memperkenalkan identitas kota dan memperkuat sektor pariwisata sebagai daya tarik utama, identitas kota ini disebut dengan Smart Branding yang berguna untuk meningkatkan promosi, kapasitas pelaku pariwisata, serta kualitas destinasi wisata (Patabuga et al., 2019). Bus Macito ini menjadi iconic penting dalam smart branding Kota Malang yang beroperasi secara gratis dan dirancang untuk memberikan pengalaman wisata yang lebih interaktif, sehingga wisatawan dapat menikmati keindahan dan sejarah kota. Program ini diresmikan pada 29 Desember 2015 dengan hibah 2 unit bus dari PT Krakatau Steel sebagai bentuk CSR. Bus berwarna hijau dengan desain tingkat terbuka ini menjadi ikon wisata Kota Malang dan beroperasi secara gratis. Namun, operasional Macito sempat terkendala karena tidak memiliki izin beroperasi di jalan raya akibat ketidaksesuaian dengan Sertifikasi Registrasi Uji Tipe (SRUT) dari Kementerian Perhubungan. Pemkot Malang kemudian meninjau ulang program ini dan menghadirkan New Malang City Tour pada akhir 2021. Bus baru ini memiliki desain lebih kecil, terbuka, serta sesuai standar regulasi. Ornamen khas Malang ditambahkan untuk mencerminkan sejarah kota, seperti bangunan kolonial Belanda, ikon buah lokal, dan elemen Singo Edan. Pergantian armada ini menunjukkan komitmen Pemkot Malang dalam mendukung pariwisata berbasis smart branding. Dengan hadirnya Macito yang baru, program ini kembali berfungsi sebagai daya tarik wisata dan memperkuat citra Kota Malang sebagai heritage city.

Meskipun bus Macito dirancang untuk meningkatkan jumlah wisatawan dan membantu pemulihan ekonomi namun jadwal operasionalnya masih belum

seimbang. Jadwal operasional bus macito pada hari kerja (weekdays) beroperasi dengan empat sesi dalam sehari sedangkan pada akhir pekan (weekend) ketika jumlah wisatawan biasanya lebih tinggi, bus macito hanya menyediakan dua sesi saja. Ketimpangan ini dapat membatasi akses wisatawan dan mengurangi efektivitas bus sebagai sarana pendukung pariwisata. Jika tujuan utama bus Macito adalah menarik lebih banyak wisatawan, maka jadwal operasionalnya terutama pada akhir pekan perlu dikaji lebih lanjut agar dapat lebih sesuai dengan kebutuhan wisatawan. Ketimpangan antara tingginya permintaan wisatawan dan keterbatasan jumlah perjalanan bus Macito pada akhir pekan dapat menghambat aksesibilitas wisatawan dan berpotensi menurunkan kenyamanan serta kepuasan mereka. Menurut berita RRI, peminat bus macito pada saat weekend melonjak, untuk mendapatkan kursi atau kuota masyarakat harus datang lebih awal atau memesan tiket lebih awal. Seperti diketahui, bus Macito tiap harinya melayani wisatawan mulai pukul 9 pagi. Namun jam 8 pagi sudah banyak yang mengantri untuk naik Macito sehingga masyarakat harus mengantri lebih awal yaitu jam 7. Sementara untuk kapasitas satu bus Macito sendiri hanya untuk 18 penumpang dalam sekali rute. Tiap rutenya berkisar 45 menit durasinya. Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Malang, Minto Raharjo, mengonfirmasi bahwa kondisi tersebut terjadi akibat tingginya minat masyarakat yang ingin naik langsung di lokasi (on the spot). Akibatnya, ada sebagian yang tidak dapat terfasilitasi, meskipun sebenarnya telah disediakan layanan pemesanan secara online. Sedangkan pada saat weekdays kebanyakan penumpang bus macito adalah anak-anak yang digunakan untuk mengedukasi anak tentang sejarah kota malang. Jika tujuan utama bus Macito adalah menarik wisatawan, seharusnya jam operasional pada akhir pekan (weekend) diperbanyak dibandingkan hari kerja (weekdays), mengingat pada weekdays jumlah wisatawan lebih sedikit dan lebih

banyak dimanfaatkan untuk kegiatan edukasi anak. Dengan penambahan jam operasional pada akhir pekan, diharapkan lebih banyak wisatawan yang bisa menikmati layanan ini tanpa harus khawatir kehabisan kuota. Selain itu, peningkatan jumlah perjalanan pada weekend juga dapat meningkatkan daya tarik wisata Kota Malang serta memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi pengunjung yang ingin menikmati keindahan kota tanpa harus berebut tempat.

Berbagai penelitian telah mengevaluasi efektivitas layanan transportasi wisata dalam mendukung sektor pariwisata. Devi dan Fanida (2024) dalam studinya mengenai Bus AHT 'Archive Heritage Track' menemukan bahwa inovasi dalam penyebaran informasi kearsipan berdampak positif, meskipun masih menghadapi kendala seperti keterbatasan armada dan kurangnya sosialisasi. Rachmawan (2016) dalam penelitiannya mengenai Malang City Tour menyoroti pentingnya rute wisata yang optimal, aksesibilitas, dan kenyamanan wisatawan, tetapi masih terkendala jumlah armada dan promosi. Zulfa, Wike, dan Wahyudi (2023) dalam penelitiannya mengenai Bus Macito menunjukkan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh kenyamanan, ketepatan waktu, dan fasilitas, namun masih menghadapi keterbatasan kapasitas penumpang dan kurangnya sosialisasi mengenai jadwal serta rute perjalanan. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa layanan transportasi wisata berperan penting dalam pengembangan sektor pariwisata, tetapi efektivitasnya sering terganggu oleh kendala operasional dan strategi promosi yang kurang optimal. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengevaluasi program Bus Macito (Malang City Tour) guna menemukan solusi inovatif dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman wisatawan.

Analisis ini menggunakan teori Evaluasi program merupakan upaya sistematis untuk menentukan secara akurat

tingkat keberhasilan implementasi suatu kebijakan dengan menilai efektivitas masing-masing komponen program (Alter, 1998). Dalam penelitian ini, evaluasi dilakukan dengan menggunakan model Discrepancy Evaluation, yaitu pendekatan yang menekankan pada identifikasi kesenjangan antara standar atau kriteria yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan aktual di lapangan (Mustafa, 2021). Model ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan program telah sesuai dengan tujuan awalnya, serta mengidentifikasi bagian-bagian program yang perlu diperbaiki. Dalam model Discrepancy Evaluation terdapat lima langkah pelaksanaan model evaluasi yaitu (1) definisi program, (2) instalasi program, (3) proses program, (4) produk program, dan (5) membandingkan standar dengan kinerja program aktual. Evaluasi kesenjangan ini sangat relevan digunakan dalam konteks penelitian berjudul “Evaluasi Program Bus Macito (Malang City Tour) dalam Mendukung Pariwisata Kota Malang,” karena bertujuan untuk mengkaji apakah program bus wisata ini telah berjalan sesuai dengan rencana dan harapan sebagai sarana pendukung pengembangan pariwisata di Kota Malang. Melalui identifikasi perbedaan antara standar layanan wisata yang diharapkan dengan pelaksanaan aktualnya, diharapkan dapat ditemukan informasi yang berguna untuk memperbaiki dan mengoptimalkan program Macito ke depan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data kualitatif seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi, tanpa menggunakan analisis statistik.

Metode ini relevan dengan judul penelitian “Evaluasi Program Bus Macito Dalam Mendukung Pariwisata Di Kota Malang” karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara mendalam bagaimana program Bus Macito diimplementasikan serta dampaknya terhadap sektor pariwisata di Kota Malang. Teknik pengambilan data dilakukan melalui observasi langsung di lokasi operasional Bus Macito serta wawancara dengan informan kunci, yaitu pihak Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata (Disporapar) Kota Malang, dalam hal ini Bapak Yudi Winarno. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teori evaluasi model discrepancy, yang bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kondisi ideal dengan kenyataan di lapangan guna menilai efektivitas program yang dijalankan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahapan dalam evaluasi model discrepancy meliputi: (1) definisi program, (2) instalasi program, (3) proses program, (4) produk program, dan (5) membandingkan standar dengan kinerja program aktual. Evaluasi program dimulai dari tahap penyusunan desain atau definisi program, yaitu merancang program dengan menetapkan input, proses, dan output yang dibutuhkan. Kegiatan dalam tahap ini meliputi merumuskan tujuan program, menyiapkan audiens, personel, serta perlengkapan pendukung, dan menentukan standar yang jelas dan terukur. Selanjutnya, tahap pemasangan atau instalasi dilakukan untuk menilai kesesuaian pelaksanaan program dengan desain yang telah dirancang, dengan cara meninjau kembali standar yang ditetapkan, memantau pelaksanaan, dan mengidentifikasi kesenjangan antara rencana dan realisasi. Tahap berikutnya adalah tahap proses, yang

berfokus pada pengumpulan data untuk menilai hubungan antara proses yang dijalankan dengan perubahan yang diharapkan, serta mengevaluasi pencapaian tujuan program. Setelah itu, tahap pengukuran tujuan atau produk dilakukan untuk menganalisis data dan menilai apakah output yang dihasilkan sesuai dengan tujuan utama program. Terakhir, tahap perbandingan dilakukan dengan cara membandingkan hasil aktual dengan tujuan awal, mencatat kesenjangan yang ditemukan, dan menyampaikannya kepada pengambil keputusan untuk menentukan apakah program akan dihentikan, direvisi, dilanjutkan, atau disempurnakan.

1. Definisi Program

Tujuan awal dari program Bus Macito (Malang City Tour) dirancang untuk mendukung pengembangan sektor pariwisata di Kota Malang dengan memberikan kemudahan akses dan pengalaman berwisata yang menyenangkan bagi para pengunjung. Selain itu, Bus Macito juga bertujuan untuk memperkuat branding Kota Malang sebagai kota wisata yang ramah dan menarik, dengan menampilkan ciri khas lokal melalui desain bus dan rute yang melewati berbagai ikon wisata kota. Program ini juga menawarkan layanan transportasi gratis dan nyaman bagi wisatawan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung serta mendorong mereka untuk mengeksplorasi lebih banyak destinasi di Kota Malang, yang pada akhirnya akan memberikan dampak positif bagi citra kota dan pertumbuhan ekonomi lokal.

Secara ideal, program Bus Macito dirancang untuk menjadi sarana wisata kota yang ramah, gratis, inklusif, dan terorganisir dengan baik. Hal ini tercermin dari penyediaan lima unit bus, fasilitas seperti tangga hidrolik untuk penyandang disabilitas, kehadiran pemandu wisata yang informatif, serta sistem pemesanan online yang memungkinkan penumpang memilih sesi perjalanan, tempat duduk, serta mengakses barcode tiket secara praktis.

Dalam rangka meningkatkan

kualitas pelaksanaan program, perlu disusun standar layanan yang mencakup jadwal yang fleksibel sesuai jumlah wisatawan, kapasitas armada yang memadai, promosi yang efektif, serta jaminan bahwa bus laik jalan dan sesuai dengan regulasi yang berlaku, guna memastikan pelayanan yang konsisten, efisien, dan mampu meningkatkan kepuasan pengunjung secara berkelanjutan. Selain itu, penting untuk menilai apakah perencanaan program ini sejak awal telah disusun secara konsisten dan realistis. Evaluasi ini juga perlu dilakukan secara berkala agar program dapat terus menyesuaikan diri dengan kebutuhan wisatawan dan tantangan di lapangan.

Tabel 1.1 Jam Operasional Bus Macito

Trip	Senin s.d Kamis	Sabtu s.d Minggu
Trip 1	09.00 WIB	10.00 WIB
Trip 2	10.00 WIB	13.00 WIB
Trip 3	13.00 WIB	-
Trip 4	14.00 WIB	-

Sumber : Informasi Disporapar Kota
Malang, 2025

Bus Macito hadir sebagai layanan wisata kota yang terjadwal dengan baik, dengan perjalanan yang dibagi ke dalam beberapa sesi setiap harinya untuk memudahkan akses bagi masyarakat. Pada hari Senin hingga Kamis tersedia empat sesi perjalanan, sedangkan Sabtu dan Minggu hanya dua sesi. Rute perjalanan juga telah dirancang secara strategis, di mana pada hari Senin sampai Kamis, perjalanan dimulai dari Stadion Gajayana dan melewati sejumlah jalan utama serta ikon kota seperti Monumen TGP, Jalan Ijen, Simpang Balapan, dan kawasan Alun-Alun Merdeka. Sementara itu, pada akhir pekan (Sabtu-Minggu), rute dimulai dari Taman Rekreasi Kota (Tarekot) dan mengelilingi pusat kota serta destinasi wisata lainnya, memperlihatkan fleksibilitas dan upaya menyajikan pengalaman wisata yang menyeluruh.

Dari sisi sumber daya manusia,

pengelolaan operasional ditunjang oleh 4 pengemudi dan 4 pemandu wisata yang dijadwalkan berdasarkan pembagian sesi harian, serta admin on the spot (2 orang), admin online (1 orang), admin media sosial (1 orang), dan koordinator (2 orang), menunjukkan adanya struktur organisasi yang mendukung kelancaran pelayanan. Jadwal operasional pun disusun menyesuaikan kebutuhan wisatawan, yakni empat sesi per hari pada hari kerja dan dua sesi per hari di akhir pekan.

Meski secara umum pelaksanaan program mendekati standar ideal, evaluasi menunjukkan adanya ketidaksesuaian pada aspek tertentu, salah satunya adalah fasilitas tempat tunggu penumpang yang tampak kurang terawat dan belum memberikan kenyamanan yang seharusnya. Keterbatasan pada aspek pendukung ini dapat berdampak pada persepsi dan kepuasan penumpang, meskipun layanan inti seperti armada, rute, jadwal, dan sistem pemesanan telah dijalankan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa untuk mencapai keberhasilan program secara menyeluruh, perlu adanya perbaikan pada elemen-elemen pendukung agar sejalan dengan kualitas layanan utama yang telah dirancang.

2. Instalasi Program

Tahap pemasangan instalasi (installation) adalah untuk menilai tingkat pemasangan program terhadap standar program tahap 1 apakah sesuai dengan rancangan atau didefinisikan. Kegiatan yang dilakukan antara lain:

- a. Menilai kembali penetapan kriteria (standard) yang telah ditetapkan pada tahap penyusunan desain
- b. Meninjau/memonitor program yang sedang dilaksanakan
- c. Meneliti kesenjangan antara apa yang telah direncanakan dengan apa yang telah dicapai

Pelaksanaan awal program Macito (*Malang City Tour*) mengalami hambatan serius pada aspek pengadaan armada. Dalam perencanaan awal, Pemerintah Kota Malang bekerja sama dengan PT Krakatau Steel melalui program Corporate Social Responsibility (CSR) untuk menyediakan unit bus wisata. Namun, hasil evaluasi menunjukkan bahwa armada yang disediakan tidak lolos Sertifikat Registrasi Uji Tipe (SRUT), sebagaimana diatur dalam Permenhub No. 33 Tahun 2018 tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor. Akibatnya, bus tersebut tidak dapat dioperasikan secara legal di jalan raya, sehingga menyebabkan program Macito mengalami penundaan selama beberapa bulan. Berdasarkan wawancara dengan Pak Yudi Winarno, salah satu pegawai Disporapar Kota Malang yang memahami operasional Macito (2024), akhirnya pengadaan armada dialihkan menggunakan dana APBD Kota Malang, yang memungkinkan pembelian armada baru yang sesuai dengan regulasi lalu lintas dan keselamatan transportasi. Tahun 2022, Pemerintah Kota Malang mengalokasikan anggaran sebesar Rp 2,4 miliar untuk dua unit bus baru (Perdana & Prasetya, 2022). Kemudian, dua unit tambahan diserahkan melalui CSR oleh J99 Corp pada awal 2023, sehingga total armada menjadi lima unit (Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, 2023).

Selain pengadaan armada, realisasi fasilitas dan rute wisata Macito juga tidak sepenuhnya sesuai dengan rencana awal. Fasilitas seperti pengeras suara, tempat duduk wisatawan, dan desain interior bus memang telah tersedia sesuai konsep city tour modern. Namun, implementasi rute wisata menghadapi beberapa kali penyesuaian. Jalur yang awalnya dirancang untuk melintasi titik-titik strategis seperti Alun-Alun Tugu, Jalan Ijen, Kayutangan Heritage, dan Museum Brawijaya, sebagian besar tidak dapat direalisasikan karena keterbatasan jumlah armada serta hasil evaluasi teknis dari Dinas Perhubungan. Bahkan, dalam beberapa periode, operasional Macito sempat dihentikan sementara untuk penyesuaian ulang terhadap aspek regulasi, keamanan, dan kenyamanan perjalanan. Hingga pertengahan 2024, meskipun sistem operasional belum sepenuhnya optimal, tercatat sebanyak 35.000 wisatawan telah menggunakan layanan Macito dalam kurun waktu tujuh bulan (Novrian, 2024), menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap layanan ini.

Kesenjangan antara rencana dan realisasi program Macito tampak dari sejumlah aspek penting. Armada yang dirancang dari program CSR akhirnya tidak dapat digunakan karena kendala teknis dan legalitas. Di sisi lain, jumlah bus yang dioperasikan di awal program sangat terbatas, hanya 1–2 unit, meskipun target awalnya lima unit. Sistem layanan pun belum terbangun secara maksimal; sistem pemesanan dan penjadwalan digital belum berjalan, begitu pula penyampaian narasi wisata yang menjadi daya tarik city tour. Ketidaksesuaian ini mengindikasikan bahwa perencanaan program belum sepenuhnya matang, khususnya dalam hal uji kelayakan dan kesiapan teknis di lapangan. Oleh karena itu, penting dilakukan evaluasi menyeluruh guna memastikan program ini benar-benar

mampu menjadi penunjang pariwisata yang efisien dan tepat sasaran.

Aspek sumber daya manusia (SDM) juga menjadi tantangan tersendiri dalam pelaksanaan program Macito. Menurut Pak Yudi Winarno, hingga tahun 2024, pengemudi dan petugas operasional Macito masih berasal dari Dinas Perhubungan dan belum dialihkan secara resmi ke Disporapar sebagai instansi pengelola utama. Akibatnya, terjadi ketidaksesuaian standar pelayanan karena pendekatan layanan transportasi umum berbeda dengan layanan pariwisata. Kurangnya pelatihan khusus untuk petugas, terbatasnya koordinasi lintas instansi, serta minimnya strategi promosi menyebabkan kualitas layanan yang diterima wisatawan belum maksimal. Untuk itu, penataan kelembagaan dan peningkatan kapasitas SDM menjadi langkah penting dalam pengembangan Macito sebagai program city tour berkelanjutan yang mampu meningkatkan daya tarik wisata Kota Malang secara signifikan.

3. Proses Program

Tahap proses (pengumpulan data) adalah langkah untuk menilai apakah cara atau metode yang digunakan sudah tepat dalam membantu mencapai perubahan yang diinginkan. Pada tahap ini dilakukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana tujuan-tujuan yang telah ditetapkan telah berhasil dicapai dan melihat mana saja yang masih perlu ditingkatkan atau diperbaiki. Secara ideal, standar proses dalam pelayanan Bus Macito mencakup beberapa aspek: pelayanan prima kepada wisatawan, operasional yang berjalan rutin dan sesuai jadwal, responsivitas terhadap keluhan dan masukan pengguna, serta koordinasi lintas sektor antara Dinas Perhubungan dan Dinas Pariwisata. Standar ini telah dituangkan dalam SOP Disporapar Kota Malang yang mencakup tiga metode pemesanan: secara langsung di lokasi (on the spot), melalui surat permohonan instansi

atau komunitas, serta secara daring melalui aplikasi Malang Mbois. Dalam praktiknya, pelayanan oleh petugas Bus Macito sudah cukup baik. Petugas memberikan arahan kepada wisatawan sejak proses pemesanan tiket, saat menunggu keberangkatan, hingga perjalanan berlangsung. Selama perjalanan, wisatawan mendapatkan penjelasan tentang sejarah berbagai tempat wisata yang dilewati melalui pemandu wisata. Rute perjalanan juga disampaikan melalui pamflet dan media sosial resmi Disporapar (@disporaparkotamalang), yang digunakan secara aktif untuk menyampaikan informasi dan pengumuman terkait operasional.

Bus Macito memiliki jadwal operasional sebanyak empat kali perjalanan pada hari Senin hingga Kamis, dan dua kali pada akhir pekan. Masing-masing sesi berlangsung selama satu jam, berkeliling di sejumlah titik wisata di Kota Malang. Kapasitas penumpang ditentukan sebanyak 18 orang dewasa dan 24 anak-anak untuk bus reguler, serta 24 orang dewasa dan 33 anak-anak untuk bus biru. Namun demikian, pelaksanaan layanan belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan hasil observasi, terdapat keterlambatan waktu keberangkatan, misalnya bus yang seharusnya berangkat pukul 10.00 WIB baru berjalan pukul 11.00 WIB karena menunggu penumpang atau kendala teknis lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen waktu masih belum berjalan secara konsisten. Selain itu, sistem pemesanan on the spot menyebabkan antrean panjang, terutama saat akhir pekan. Pengunjung harus datang sejak pukul 07.00 pagi untuk mendaftar, padahal keberangkatan baru dimulai pukul 10.00 WIB. Banyak pengunjung yang tidak mendapatkan tempat dan harus menjadwal

ulang. Ini menunjukkan bahwa dua sesi operasional pada akhir pekan belum cukup untuk menampung antusiasme masyarakat.

Disporapar juga cukup tanggap terhadap keluhan wisatawan. Dalam observasi, terdapat masukan dari pengunjung terkait tampilan pakaian petugas yang dianggap kurang formal. Menanggapi hal ini, Disporapar melakukan evaluasi rutin melalui rapat internal. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Hasim, salah satu pejabat di Disporapar Kota Malang Namun, keterbatasan anggaran menjadi tantangan tersendiri. Ditambah lagi dengan adanya kebijakan efisiensi dari Presiden Prabowo yang berdampak pada alokasi anggaran, sehingga implementasi dari hasil evaluasi masih belum dapat direalisasikan secara optimal. Meskipun demikian, proses evaluasi internal secara berkala terus dilakukan sebagai bentuk komitmen untuk memperbaiki layanan. Hal ini sejalan dengan prinsip evaluasi proses, yaitu mengidentifikasi kesenjangan antara standar dan realisasi untuk mendorong perbaikan berkelanjutan. Upaya transformasi layanan pun masih berlangsung agar Bus Macito dapat menjadi ikon pariwisata Kota Malang yang unggul dan berdaya saing.

Permasalahan lain yang turut mempengaruhi proses pelayanan adalah terkait pengelolaan sumber daya manusia. Meskipun aset Bus Macito telah resmi dialihkan dari Dinas Perhubungan ke Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata (Disporapar), namun tenaga operasional seperti pengemudi dan tour guide masih berasal dari Dishub. Hal ini disebabkan keterbatasan jumlah pegawai di Disporapar serta larangan perekrutan tenaga non-ASN baru sesuai regulasi pemerintah. Sebagai

solusinya, direncanakan tenaga non-PNS dari Dishub akan dialihkan ke Disporapar untuk membantu operasional. Proses peralihan ini masih berjalan secara bertahap dan menuntut koordinasi lintas dinas yang baik. Disporapar menegaskan bahwa pengambilan keputusan operasional Bus Macito tidak semata-mata berdasarkan komentar di media sosial, melainkan didasarkan pada data harian penumpang. Fleksibilitas jadwal dan pola pelayanan disesuaikan dengan tren jumlah kunjungan wisatawan menunjukkan bahwa upaya transformasi layanan masih berlangsung dan terus dievaluasi.

4. Produk Program

Tujuan awal bus Macito adalah untuk mengangkut wisatawan dan masyarakat yang ingin mengunjungi tempat-tempat wisata di Kota Malang. Bus ini juga berfungsi untuk mendukung konsep Kota Malang sebagai kota wisata heritage. Bus Macito dirancang untuk mempermudah wisatawan dan masyarakat dalam berkeliling Kota Malang, khususnya ke lokasi-lokasi wisata yang populer.

Pak Yudi Winarno, pegawai di Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata (Disporapar) Kota Malang, menjelaskan bahwa Bus Macito merupakan inovasi pelayanan dari pemerintah kota untuk mendukung sektor pariwisata, dengan layanan gratis yang bertujuan meningkatkan kunjungan wisata. Awalnya, bus ini dikelola oleh Dinas Budaya dan Pariwisata (Budpar), kemudian dialihkan ke Dinas Perhubungan (Dishub), dan baru tiga bulan terakhir berada di bawah pengelolaan Disporapar. Menanggapi jam operasional yang lebih panjang di hari kerja dibanding akhir pekan, Pak Yudi mengatakan hal tersebut terjadi karena masih dalam masa peralihan dan evaluasi. Fokus layanan juga tengah bertransformasi dari sekadar transportasi menjadi sarana wisata yang membutuhkan pendekatan berbeda. Saat ini, sebagian besar penumpang hari kerja

berasal dari instansi pendidikan seperti taman kanak-kanak dan sekolah, yang mengajukan permohonan secara resmi. Hal ini menimbulkan tumpang tindih, karena Macito ditujukan untuk wisatawan namun masih banyak digunakan oleh kelompok edukasi. Meskipun demikian, pihak Disporapar tidak akan meninggalkan segmen pendidikan, melainkan berupaya menyeimbangkan layanan bagi wisatawan umum dan kelompok edukasi sesuai minat masyarakat.

Terkait wisatawan umum, Pak Yudi menyebut bahwa saat ini tersedia lima bus Macito setelah adanya penambahan dua unit baru pada awal tahun 2023 untuk melayani wisatawan lokal dan luar kota dari daerah sekitar seperti Sidoarjo dan Surabaya, yang umumnya datang pagi hari dengan kereta dan kembali pada sore hari setelah mengikuti tur kota. Meskipun akhir pekan dianggap waktu ramai untuk wisata, data menunjukkan permintaan justru lebih tinggi di hari kerja, kemungkinan besar karena banyaknya kunjungan dari institusi pendidikan. Di sisi lain, Bus Macito masih menghadapi tantangan infrastruktur, termasuk dampak dari Instruksi Presiden 2025 tentang efisiensi anggaran yang menyebabkan pemotongan hingga 50%, mempengaruhi kesiapan fasilitas seperti pool bus yang belum memenuhi standar pariwisata. Pak Yudi berharap ke depannya Bus Macito bisa dioptimalkan sebagai layanan wisata yang lebih profesional, termasuk untuk wisatawan asing, meskipun saat ini pihaknya masih dalam tahap pembelajaran dan pengembangan menuju standar pelayanan yang lebih baik.

Meskipun tujuan awal program Bus Macito adalah untuk mengangkut wisatawan dan masyarakat yang ingin mengunjungi tempat-tempat wisata di Kota Malang, mendukung konsep kota wisata heritage, dan memudahkan akses ke lokasi-lokasi populer, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tujuan ini belum

sepenuhnya tercapai. Hingga kini, sebagian besar pengguna Macito pada hari kerja justru berasal dari kelompok pendidikan, seperti taman kanak-kanak dan sekolah, yang mengajukan permohonan melalui surat resmi, bukan wisatawan umum. Hal ini menunjukkan bahwa fokus layanan Macito masih lebih banyak melayani kebutuhan edukasi daripada wisata, sementara optimalisasi untuk pariwisata, termasuk menarik wisatawan asing, masih dalam tahap pengembangan. Tantangan infrastruktur dan keterbatasan anggaran, yang diperparah oleh pemotongan biaya operasional akibat Inpres 2025, juga menghambat upaya untuk mencapai standar pelayanan pariwisata yang lebih ideal.

Program Bus Macito mendapat respon positif dari wisatawan yang merasa puas karena dapat menikmati keindahan dan suasana Kota Malang secara nyaman, edukatif, dan tanpa biaya. Berikut wawancara dengan Ibu Rina (31 Tahun), salah satu wisatawan asal Pasuruan, mengenai pengalamannya menggunakan Bus Macito di Kota Malang:

“Saya sangat senang dengan adanya Bus Macito ini, karena sangat membantu kami sebagai wisatawan untuk mengenal Kota Malang tanpa harus mengeluarkan biaya transportasi tambahan. Pemandu wisatanya ramah dan informatif, kami diajak berkeliling ke tempat-tempat bersejarah seperti Kayutangan dan Ijen Boulevard. Busnya nyaman, bertingkat, dan atapnya terbuka jadi kami bisa menikmati pemandangan kota dengan lebih leluasa. Program seperti ini sangat bermanfaat dan seharusnya terus dikembangkan karena bisa meninggalkan kesan positif bagi wisatawan yang datang ke Malang.”

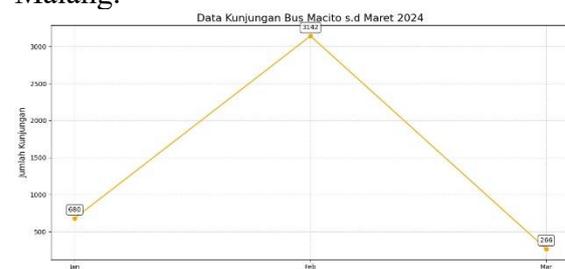
Kepuasan wisatawan terhadap

layanan Bus Macito menjadi bukti bahwa program ini berhasil memberikan pengalaman wisata yang berkesan sekaligus memperkuat citra Kota Malang sebagai destinasi yang ramah dan menarik untuk dikunjungi.



Sumber : Data Disporapar Kota Malang, 2025

Berdasarkan data dari Disbudparpora Kota Malang, jumlah kunjungan wisatawan ke daya tarik wisata di Kota Malang menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021 tercatat 1.922.285 kunjungan, meningkat menjadi 2.758.238 pada 2022, lalu naik menjadi 3.051.252 pada 2023, dan hingga April 2024 sudah mencapai 3.156.907 kunjungan. Data ini mencerminkan tumbuhnya minat wisatawan terhadap destinasi wisata di Kota Malang.



Sumber : Data Disporapar Kota Malang, 2025

Tabel tersebut menunjukkan data kunjungan wisatawan yang menggunakan layanan Bus Macito di Kota Malang hingga bulan Maret 2024. Berdasarkan data dari Disbudparpora Kota Malang, total kunjungan mencapai 4.188 orang, dengan puncaknya terjadi pada bulan Februari

sebanyak 3.142 penumpang. Mayoritas pengguna berasal dari wisatawan nusantara, dengan jumlah terbanyak dari kalangan perempuan. Data ini mencerminkan tingginya minat masyarakat terhadap layanan wisata keliling kota yang disediakan secara gratis oleh pemerintah.

Tabel 1.2 Pengunjung Bus Macito yang On The Spot dan Bersurat

Tahun	On The Spot dan Bersurat	Online
2023	37.814 Orang	11.342 Orang
2024	44.369 Orang	9.261 Orang

Sumber : Data Disporapar Kota Malang, 2025

Tabel tersebut menunjukkan data jumlah kunjungan layanan Bus Macito berdasarkan metode pendaftaran pada tahun 2023 dan 2024. Berdasarkan data dari Disbudporapar Kota Malang, terjadi peningkatan jumlah kunjungan secara langsung (on the spot & bersurat) dari 37.814 orang pada tahun 2023 menjadi 44.369 orang di tahun 2024. Sementara itu, jumlah pendaftar secara online mengalami sedikit penurunan, dari 11.342 orang di tahun 2023 menjadi 9.261 orang di tahun 2024. Data ini mencerminkan bahwa minat masyarakat untuk menggunakan layanan Bus Macito tetap tinggi, terutama melalui kunjungan langsung.

Berdasarkan ketiga data yang ditampilkan, terlihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan di Kota Malang terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Data Disbudporapar Kota Malang menunjukkan bahwa total kunjungan wisatawan hingga April 2024 telah melampaui total kunjungan sepanjang tahun 2023. Hal ini juga tercermin dari meningkatnya jumlah pengguna layanan Bus Macito, baik dari wisatawan nusantara maupun mancanegara, serta bertambahnya

kunjungan secara langsung yang mencapai 44.369 orang pada 2024.

Bus Malang City Tour (Macito) berperan penting dalam meningkatkan branding Kota Malang sebagai destinasi wisata bersejarah dan edukatif. Dengan desain estetik bergaya heritage dan layanan gratis yang disertai pemandu wisata, Macito mengajak wisatawan menjelajahi tempat-tempat ikonik seperti Kayutangan, Jalan Besar Ijen, Alun-Alun Tugu, dan Stasiun Malang Kota Baru. Pengalaman ini memperkenalkan kekayaan sejarah dan budaya kota kepada pengunjung secara langsung. Berdasarkan artikel Kompasiana tahun 2023 yang ditulis oleh Siti Aisyah Jasmin Lathifah, Macito tidak hanya menjadi sarana transportasi, tetapi juga media promosi identitas kota yang efektif, memperkuat citra Malang sebagai kota heritage yang ramah dan berdaya tarik tinggi bagi wisatawan. Kehadiran Bus Macito juga memberikan nilai tambah bagi pariwisata Kota Malang melalui pengalaman wisata yang menyenangkan dan terjangkau. Selain memperkenalkan sejarah kota, Macito juga memperkuat kesan Kota Malang sebagai kota yang peduli terhadap pelestarian budaya dan kenyamanan wisatawan, sehingga membentuk citra positif dan membangun identitas kota yang kuat di mata masyarakat luas. Dengan strategi ini, branding Kota Malang sebagai kota wisata edukatif dan berbudaya semakin dikenal.

Bus Macito menjadi salah satu daya tarik wisata unggulan di Kota Malang karena menawarkan pengalaman keliling kota secara gratis menggunakan bus tingkat bergaya retro yang dilengkapi dengan pemandu wisata. Rute bus ini melintasi kawasan bersejarah seperti Kayutangan Heritage, Ijen Boulevard, dan kampung-kampung tematik, yang memberikan kombinasi edukasi, sejarah, dan keindahan visual bagi wisatawan. Menurut (Herlianto, 2023), pengoperasian lima unit Bus Macito

oleh Dinas Perhubungan Kota Malang bertujuan memperkuat kemandirian sektor pariwisata serta mendorong peningkatan kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara. Sementara itu, menurut (Seo, 2024), keunikan Bus Macito juga terletak pada nuansa klasik yang dihadirkan dari desain bus dan suasana perjalanan, menjadikannya pengalaman visual dan historis yang memperkaya citra pariwisata Kota Malang secara keseluruhan.

Pada periode Januari hingga Maret 2024, program Bus Macito yang dikelola oleh Disbudporapar Kota Malang telah melayani sebanyak 4.188 wisatawan, dengan jumlah penumpang tertinggi tercatat pada bulan Februari, mencapai 3.142 orang. Secara umum, layanan ini mendapatkan respons positif dari sebagian wisatawan, seperti Ibu Rina, pengunjung asal Pasuruan, yang mengaku cukup puas dan merasa terbantu dengan adanya Bus Macito saat berwisata di Kota Malang. Namun, meskipun ada ulasan positif, aplikasi pemesanan Bus Macito di Playstore justru mendapat rating yang cukup buruk, hanya 1,7 bintang. Banyak pengguna yang mengeluhkan kualitas layanan dan kesulitan dalam proses pemesanan. Misalnya, Alief Dinan mengeluhkan verifikasi lewat pesan yang memakan waktu lama dan pembatalan sepihak pada hari H tanpa pemberitahuan. Sementara itu, Rustanti Amalia merasa kecewa karena aplikasi sering bermasalah dan tidak bisa diakses, meski sudah diarahkan untuk mendaftar secara online saat tiba di lokasi. Menyikapi berbagai keluhan ini, pemerintah Kota Malang kini telah mengalihkan sistem pemesanan Bus Macito ke aplikasi Malang Mbois, yang dirancang sebagai layanan satu pintu untuk

memudahkan wisatawan dalam mengakses berbagai layanan wisata di kota tersebut.

Program Bus Macito (Malang City Tour) memiliki potensi besar dalam meningkatkan perekonomian Kota Malang melalui daya tariknya terhadap wisatawan luar kota. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Yudi Winarno selaku perwakilan Disporapar Kota Malang, yang menyampaikan bahwa meskipun data peningkatan ekonomi secara langsung belum tersedia, dalam kurun waktu empat bulan sejak Bus Macito dikelola oleh Disporapar, terlihat adanya minat yang tinggi dari wisatawan luar kota. Kehadiran wisatawan ini diharapkan akan mendorong mereka untuk mengunjungi berbagai destinasi wisata di Kota Malang, yang secara tidak langsung akan menggerakkan roda perekonomian daerah melalui sektor-sektor pendukung seperti kuliner, penginapan, transportasi lokal, serta produk UMKM setempat.

5. Produk Program

Program Bus Macito sebagai layanan transportasi wisata gratis di Kota Malang merupakan salah satu inovasi strategis yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas destinasi wisata heritage sekaligus memperkuat citra Kota Malang sebagai kota wisata sejarah dan budaya. Sejak peluncuran awal pada tahun 2022, program ini telah menunjukkan perkembangan yang signifikan, terutama dari segi penerimaan masyarakat dan wisatawan. Bus Macito menawarkan pengalaman berkeliling kota dengan desain bus klasik yang menarik dan pemandu wisata yang memberikan penjelasan tentang sejarah dan budaya Kota Malang, sehingga tidak hanya menjadi sarana transportasi tetapi juga media edukasi yang

menyenangkan bagi penumpang. Fasilitas pendukung juga terus ditingkatkan, termasuk penambahan armada yang dilengkapi dengan fasilitas ramah disabilitas seperti tangga hidrolis, yang memudahkan akses bagi penyandang disabilitas dan memperkuat inklusivitas layanan. Namun, pengelolaan operasional yang kini sudah tidak lagi berada di bawah Dinas Perhubungan menuntut koordinasi yang lebih baik antar instansi terkait agar kualitas layanan tetap terjaga dan program dapat berjalan secara profesional serta berkelanjutan.

Selain itu, penyesuaian jadwal operasional menjadi hal yang sangat penting untuk mengoptimalkan pemanfaatan Bus Macito. Data kunjungan menunjukkan bahwa puncak permintaan layanan terjadi pada akhir pekan, sementara jadwal saat ini masih lebih banyak melayani hari kerja. Oleh karena itu, pemerintah kota perlu menambah sesi operasional pada hari Jumat, Sabtu, dan Minggu agar dapat mengakomodasi lonjakan wisatawan yang berkunjung pada waktu tersebut. Sementara itu, sesi di hari kerja dapat difokuskan untuk program edukasi seperti kunjungan pelajar dan komunitas, sehingga armada tetap dapat digunakan secara optimal tanpa menimbulkan pemborosan sumber daya. Penyesuaian jadwal ini harus didasarkan pada pemantauan data kunjungan secara berkala agar layanan selalu sesuai dengan kebutuhan riil pengguna dan dapat memberikan pengalaman wisata yang maksimal bagi masyarakat dan wisatawan.

Kapasitas armada Bus Macito yang saat ini terbatas pada 22 penumpang per unit masih belum mampu memenuhi permintaan terutama pada saat puncak kunjungan. Untuk itu, pemerintah kota perlu mempertimbangkan penambahan jumlah armada, baik melalui pengadaan bus baru maupun kerja sama dengan pihak swasta atau operator lokal. Jenis armada yang digunakan juga bisa beragam,

misalnya dengan menambahkan bus yang lebih besar untuk rute yang banyak penumpangnya, dan menggunakan bus yang lebih kecil untuk rute dengan jalan sempit atau di kawasan heritage yang membutuhkan kendaraan yang lebih mudah bergerak. Pengaturan sistem reservasi yang fleksibel dan berbasis kuota juga perlu dikembangkan agar wisatawan dapat merencanakan perjalanan dengan lebih baik dan menghindari penumpukan penumpang pada waktu tertentu. Dengan demikian, layanan Bus Macito dapat melayani lebih banyak wisatawan secara efisien dan nyaman.

Peningkatan promosi dan sosialisasi juga menjadi kunci penting dalam pengembangan program ini. Saat ini, promosi Bus Macito masih lebih banyak menasar wisatawan lokal dan masyarakat sekitar, sehingga potensi wisatawan dari luar daerah maupun mancanegara belum tergarap secara maksimal. Oleh karena itu, perlu dilakukan strategi promosi yang lebih intensif dan terarah dengan memanfaatkan berbagai kanal digital dan offline. Kerja sama dengan agen travel, hotel, komunitas wisata, serta platform pariwisata nasional dan internasional dapat memperluas jangkauan promosi. Pengembangan aplikasi Macito juga harus terus dilakukan agar lebih user-friendly dan informatif, menyediakan fitur reservasi online, pelacakan bus secara real-time, serta informasi lengkap mengenai destinasi wisata heritage. Penyediaan materi promosi dalam berbagai bahasa juga penting untuk menarik wisatawan asing, sehingga Bus Macito dapat dikenal luas sebagai ikon wisata Kota Malang yang modern dan inklusif.

Pengembangan rute dan segmentasi layanan juga perlu mendapat perhatian serius. Dengan bertambahnya armada, pemerintah kota dapat memperluas cakupan rute Bus Macito ke kawasan heritage lain, sentra kuliner, pusat UMKM, dan destinasi

wisata baru yang sedang berkembang. Selain itu, segmentasi layanan yang jelas antara wisatawan umum, layanan edukasi untuk pelajar dan komunitas, serta layanan tematik seperti tur malam atau tur kuliner akan meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pengguna. Inovasi program seperti penyelenggaraan tur tematik, kolaborasi dengan pemandu wisata profesional, serta event-event edukatif di dalam bus dapat menambah daya tarik layanan dan memberikan nilai tambah bagi wisatawan.

Pengelolaan program secara profesional dan terintegrasi menjadi faktor penentu keberhasilan jangka panjang Bus Macito. Meskipun pengelolaan operasional kini berada di bawah Disporapar Kota Malang, koordinasi erat dengan Dinas Perhubungan dan stakeholder pariwisata lainnya harus terus dijaga untuk memastikan kelancaran operasional dan kualitas layanan. Penyusunan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, pelatihan bagi pengemudi dan pemandu wisata, serta pelibatan masyarakat melalui survei kepuasan dan forum diskusi akan meningkatkan profesionalisme dan partisipasi publik. Selain itu, keberlanjutan pendanaan dapat diperkuat melalui kemitraan dengan sektor swasta, sponsorship, dan program corporate social responsibility (CSR), sehingga program tidak sepenuhnya bergantung pada anggaran pemerintah.

Penguatan fasilitas pendukung juga perlu dilakukan agar layanan Bus Macito semakin inklusif dan ramah lingkungan. Fasilitas ramah disabilitas seperti tangga hidrolik harus terus dipelihara dan ditingkatkan, sementara penambahan fasilitas seperti Wi-Fi, charging station, dan

sistem audio-visual edukatif di dalam bus akan meningkatkan kenyamanan dan pengalaman wisatawan. Pemerintah juga dapat mempertimbangkan penggunaan armada berbasis energi ramah lingkungan seperti bus listrik atau hybrid untuk mendukung komitmen Kota Malang sebagai smart city yang berwawasan lingkungan.

Terakhir, sistem monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan harus menjadi bagian integral dari pengembangan program Bus Macito. Pengumpulan data penggunaan, kepuasan pelanggan, dan feedback secara rutin akan menjadi dasar bagi penyesuaian kebijakan dan inovasi layanan. Dengan demikian, program ini dapat terus beradaptasi dengan dinamika kebutuhan wisatawan dan perkembangan pariwisata Kota Malang, sehingga dapat mempertahankan relevansi dan kualitas layanan secara berkelanjutan. Dengan mengimplementasikan rekomendasi tersebut secara komprehensif, Bus Macito berpotensi menjadi layanan transportasi wisata unggulan yang tidak hanya mendukung pengembangan pariwisata heritage Kota Malang, tetapi juga memperkuat ekonomi lokal, meningkatkan inklusivitas, dan memperkuat citra Malang sebagai destinasi wisata modern dan berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi Program Bus Macito (Malang City Tour) sebagai inovasi transportasi wisata gratis di Kota Malang belum berjalan secara optimal. Beberapa aspek penting seperti jadwal operasional yang kurang sesuai, sistem reservasi yang

belum stabil dan mudah diakses, serta pengelolaan sumber daya manusia, terutama pemandu wisata dan pengemudi, masih menghadapi kendala. Hambatan lainnya meliputi keterbatasan armada, promosi yang belum maksimal, dan infrastruktur pendukung yang belum memadai sehingga mengurangi efektivitas layanan. Meskipun demikian, Dinas Pariwisata Kota Malang terus berupaya memberikan pelayanan terbaik dengan meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki sistem manajemen operasional, serta mengembangkan kebijakan berbasis data. Dengan langkah perbaikan tersebut, Program Bus Macito memiliki potensi besar untuk menjadi salah satu strategi unggulan dalam pengembangan pariwisata Kota Malang yang berkelanjutan dan mampu meningkatkan daya tarik wisata serta kenyamanan pengunjung.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan Program Bus Macito adalah sebagai berikut:

1. Menyesuaikan jadwal operasional bus agar lebih optimal dan memperbaiki sistem reservasi agar lebih mudah diakses dan stabil, misalnya melalui aplikasi Malang Mbois.
2. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, khususnya pemandu wisata dan pengemudi, dengan pelatihan pariwisata yang berkelanjutan.
3. Menambah jumlah armada bus dan mendiversifikasi rute perjalanan untuk menjangkau lebih banyak destinasi wisata di Kota Malang.
4. Memperluas strategi promosi melalui media digital serta berkolaborasi dengan komunitas pariwisata dan pihak terkait untuk memperkuat branding dan daya tarik program.
5. Menyusun standar layanan berbasis data dan kebutuhan wisatawan sebagai pedoman pengelolaan program secara jangka panjang dan berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan jurnal berjudul “Evaluasi Program Bus Macito (Malang City Tour) dalam Mendukung Pariwisata Kota Malang”. Kami mengucapkan terima kasih kepada Ibu Binti Azizatun Nafi’ah, S.IAN., M.P.A dan Ibu Oktarizka Reviandani, S.AP, M.AP selaku dosen pengampu mata kuliah Seminar Isu-Isu Administrasi Publik. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak yang telah membantu menyelesaikan jurnal ini khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dr. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Bapak Bayu Priambodo, S.IP, M.IP selaku dosen pembimbing Kelompok 4 Mata Kuliah Seminar Isu-Isu Administrasi Publik Kelas C;
5. Seluruh Dosen di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan secara teoritis dan praktis selama proses perkuliahan;
6. Bapak Yudi Winarno, S.S., selaku Analis Pariwisata pada Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kota Malang yang telah berkenan menjadi narasumber;
7. Kurnia, Cinta, Lilin dan Seftvi selaku teman-teman Kelompok 4 Mata Kuliah Seminar Isu-Isu Administrasi Publik Kelas C;
8. Orang Tua serta keluarga penulis yang selalu mengiringi penulis dengan doa, nasehat, dukungan, dan memberi motivasi

serta kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan jurnal ini;

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan jurnal ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun diharapkan oleh penulis. Akhir kata penulis berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA (TIMES NEWS ROMAN, 12)

- Abu, I. (2024). *Informasi Lengkap Bus Macito Malang: Jadwal, Rute, Cara Beli Tiket dan Fasilitasnya*. Haimalang.Com. <https://haimalang.com/2024/10/19/informasi-lengkap-bus-macito-malang-jadwal-rute-cara-beli-tiket-dan-fasilitasnya/>
- Alter, K. (1998). Electrical construction management specialization program: A formative evaluation. *Journal of Construction Education*, 3(2), 60–72.
- Andika, D. R. (2016). Malang City Tour: Studi deskriptif tentang pertimbangan dalam penetapan rute wisata Malang City Tour oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang.
- Awangsukma. (2024). *Bus Macito Kuwalahan Hadapi Tingginya Minat Masyarakat*. Www.Rri.Co.Id. <https://www.rri.co.id/daerah/538254/bus-macito-kuwalahan-hadapi-tingginya-minat-masyarakat>
- Azzahra, A. Z. (2023). *Analisis kualitas pelayanan Bis Malang City Tour (MACITO) (Studi pada Dinas Perhubungan Kota Malang)* [Skripsi, Universitas Brawijaya]. Repositori Universitas Brawijaya. <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/205672/>
- Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, P. K. M. (2023). *Hadir Dua Unit Baru, Pemkot Malang Kini Miliki Lima Bus Macito*. Malangkota.Go.Id. <https://malangkota.go.id/2023/01/30/hadir-dua-unit-baru-pemkot-malang-kini-miliki-lima-bus-macito/>
- Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara. *Buletin Utama Teknik*, 14(2), 127–135. <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/but/article/view/1097>
- Herlianto. (2023). *5 Bus Macito Diproyeksikan Mampu Perkuat Kemandirian Pariwisata Kota Malang*. Tugumalang.Id. <https://tugumalang.id/5-bus-macito-diproyeksikan-mampu-perkuat-kemandirian-pariwisata-kota-malang/>
- Itsaini, F. M., & Tashandra, N. (2023). *Panduan Naik Bus Macito di Kota Malang, Rute hingga Cara Pesan Tiket*. Travel.Kompas.Com. <https://travel.kompas.com/read/2023/04/30/091100827/panduan-naik-bus-macito-di-kota-malang-rute-hingga-cara-pesan-tiket?page=all>
- Jasmin, S. A. (2023). *Mengupas Sejarah Kota Malang: Eksplorasi Tak Terlupakan dengan Bus Macito*. Www.Kompasiana.Com. <https://www.kompasiana.com/sitaisyahjasminlathifah1735/653eb19fee794a6387418732/mengupas-sejarah-kota-malang-eksplorasi-tak-terlupakan-dengan-bus-macito>

- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu ...*, 11, 101–112. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285>
- Mustafa, P. S. (2021). Model Discrepancy sebagai Evaluasi Program Pendidikan. *Palapa*, 9(1), 182–198. <https://doi.org/10.36088/palapa.v9i1.1067>
- Novrian, A. (2024). *Bus Macito (Malang City Tour) Kian Digemari Masyarakat*. Radarmalang.Jawapos.Com. <https://radarmalang.jawapos.com/kota-malang/814991234/bus-macito-malang-city-tour-kian-digemari-masyarakat>
- Perdana, N., & Prasetya, A. W. (2022). *Tambah 2 Bus Malang City Tour, Pemkot Anggarkan Rp 2,4 Miliar*. Travel.Kompas.Com. <https://travel.kompas.com/read/2022/08/11/213100227/tambah-2-bus-malang-city-tour-pemkot-anggarkan-rp-24-miliar>
- Rachmawan, A. D. (2016). *Malang City Tour (Studi Deskriptif Tentang Pertimbangan Dalam Penetapan Rute Wisata Malang City Tour oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang)* [Tugas akhir, Universitas Airlangga]. Repositori Universitas Airlangga. <https://repository.unair.ac.id/61068/>
- Seo, T. (2024). *Bus Macito Malang: Wisata Kota dengan Nuansa Klasik*. Cozzy.Id. <https://cozzy.id/news/bus-macito-malang-wisata-kota-dengan-nuansa-klasik>
- Setioko, M. D. (2019). Analisis Strategi Pengembangan Wisata Kota Di Kota Malang. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 4(1), 81–88. <https://doi.org/10.26905/jpp.v4i1.2524>
- Song, C. (2024). *Macito, Transportasi Wisata Gratis Keliling Kota Malang*. Siarindomedia.Com. https://siarindomedia.com/2024/08/05/macito-transportasi-wisata-gratis-keliling-kota-malang/#google_vignette
- Winoto, S., Kumalasari, I., & Binada, U. (2023). Analisis Perencanaan Pengembangan “Smart Branding” Kota Malang. *Journal Pangripta*, 6(2), 43–52.