



UNIVERSITAS NASIONAL

Optimalisasi Layanan Transportasi Umum

Di Kota Tangerang

Tahun 2024

(Studi Kasus: BRT Tayo Koridor 1)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh

Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

NUR ADILAH

2035155161012

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

JAKARTA

2025



UNIVERSITAS NASIONAL

**Optimizing Public Transportation Services
In Tangerang
City 2024
(Case Study: BRT Tayo Corridor 1)**

BACHELOR THESIS

*Submitted as one of the conditions for obtaining
A Bachelor's Degree in Public Administration Science (S.AP)*

**NUR ADILAH
203515516102**

FACULTY OF SOCIAL SCIENCES AND POLITICAL SCIENCES

PUBLIC ADMINISTRATION SCIENCE STUDY PROGRAM

JAKARTA

2025

UNIVERSITAS NASIONAL



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik

Jakarta

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Nur Adilah
Nomor Pokok Mahasiswa : 203515516102
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Optimalisasi Layanan Transportasi Umum Di Kota Tangerang Pada Tahun 2024 (Studi Kasus: BRT Tayo Koridor 1)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi Ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 6 Februari 2025



Nur Adilah



Universitas Nasional
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Jakarta

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nur Adilah
 NPM : 203515516102
 Program Studi : Administrasi Publik
 Optimalisasi Layanan Transportasi Umum Di
 Judul Skripsi : Kota Tangerang Pada Tahun 2024 (Studi Kasus: BRT Tayo Koridor 1)
 Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 6 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi Administrasi Publik

Des. Hilmi Rahman Ibrahim., M.Si

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.



Universitas Nasional
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Jakarta

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nur Adilah
 NPM : 203515516102
 Program Studi : Administrasi Publik
 Judul Skripsi : Optimalisasi Layanan Transportasi Umum Di Kota Tangerang Pada Tahun 2024 (Studi Kasus: BRT Tayo Koridor 1)
 Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, 6 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Drs. Hilmi Rahman Ibrahim., M.Si

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
 Ilmu Politik

Dr. Erna Entawati Chotim., M.Si.



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik

Jakarta

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Nur Adilah
 Nomor Pokok Mahasiswa : 203515516102
 Program Studi : Administrasi Publik
 Judul Skripsi : Optimalisasi Layanan Transportasi Umum Di Kota Tangerang Pada Tahun 2024 (Studi Kasus: BRT Tayo Koridor 1)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dewan Penguji

Ketua Sidang : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.
 Penguji I : Dr. Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si.
 Penguji II : Drs. Hilmi Rahman Ibrahim, M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Jakarta, 21 Februari 2025



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nur Adilah
 Nomor Pokok Mahasiswa : 203515516102
 Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Prodi / Konsetrasi : Administrasi Publik
 Judul Skripsi : Optimalisasi Layanan Transportasi Umum Di Kota
 Tangerang Tahun 2024 (Studi Kasus: BRT Tayo Koridor 1)

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang
 Ujian Skripsi pada tanggal, 21 Februari 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara
 Ujian Skripsi".

Ketua Sidang : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Penguji I : Dr. Heru Dian Seliawan, ST., M.Si.

Penguji II : Drs. Hilmi Rahman Ibrahim, M.Si.

Jakarta, 06 Maret 2025

Keterangan :

- *) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

ABSTRAK

Nama: Nur Adilah

NPM: 203515516102

Judul Skripsi: Optimalisasi Layanan Transportasi Umum Di

Kota Tangerang Tahun 2024 (Studi Kasus: BRT Tayo Koridor1)

Transportasi adalah aspek penting dalam mobilitas untuk berkegiatan maka dari itu pengadaan transportasi merupakan salah satu pelayanan publik yang penting untuk disediakan oleh Pemerintah Daerah terlebih pada daerah yang memiliki tingkat kepadatan penduduk yang tinggi, pengadaan transportasi berbasis BRT ini dinilai sangat tepat bagi daerah yang mobilitas masyarakatnya tinggi. Proses penyediaan layanan tersebut tentu harus didukung oleh optimalisasi sehingga peningkatan pelayanan guna mencapai harapan dan kebutuhan pengguna dapat tercapai secara optimal. Tujuan layanan didasarkan pada kebutuhan masyarakat, dalam aspek pelayanan publik pengadaan layanan harus berdasarkan pada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna sehingga tujuan pelayanan dapat dilakukan dengan optimal dan tepat sasaran. Penerapan teknologi kedalam aspek pelayanan publik merupakan hal yang penting karena membantu memudahkan pengguna dalam mendapatkan informasi terkait layanan, maka dari itu pengadaan aplikasi untuk membantu memantau jadwal armada bus maupun informasi penting lainnya dinilai sebagai alternatif keputusan yang berpengaruh terhadap optimalisasi layanan. Terkait sumber daya yang membatasi seperti jumlah armada bus maupun jalur khusus tidak menghalangi peningkatan pelayanan, oleh karena itu optimalisasi harus tetap dilakukan guna meningkatkan pelayanan karena keterbatasan sumber daya.

Kata Kunci: Transportasi, Optimalisasi, Tujuan Layanan, Alternatif Keputusan, Sumber Daya Terbatas

ABSTRACT

Name: Nur Adilah

Major: Public Administration

Thesis: Optimization of Public Transportation Services in Tangerang City in 2024 (Case Study: Tayo BRT Corridor 1)

Transportation is an important aspect of mobility for carrying out activities, therefore the provision of transportation is an important public service to be provided by the Regional Government, especially in areas with high population density. The provision of BRT-based transportation is considered very appropriate for areas where community mobility is high. The process of providing these services must of course be supported by optimization so that service improvements to achieve user expectations and needs can be optimally achieved. Service objectives are based on community needs, in the aspect of public services, service provision must be based on the needs of the community as users so that service objectives can be carried out optimally and on target. Applying technology to aspects of public services is important because it helps make it easier for users to get information related to services, therefore providing an application to help monitor bus fleet schedules and other important information is considered an alternative decision that influences service optimization. Regarding limiting resources such as the number of buses and special lanes, this does not hinder service improvement, therefore optimization must still be carried out to improve services due to limited resources.

Keywords: Transportation, Optimization, Service Objectives, Alternative Decisions, Limited Resources

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang sudah mencurahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis pada akhirnya mampu untuk merampungkan skripsi ini dengan sebaik mungkin. Dimana skripsi ini akan penulis paparkan ke dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul skripsi, yang penulis ambil ialah “Optimalisasi Layanan Transportasi Umum Di Kota Tangerang Tahun 2024 (Studi Kasus: BRT Tayo Koridor 1)”. Tujuan penulisan skripsi ini dibuat ialah sebagai salah satu syarat kelulusan pada program Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta. Sebagai karya penulisan, data yang dihimpun dapat ditemukan melalui hasil wawancara serta beberapa sumber literatur-literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwasannya tanpa adanya bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan skripsi ini tidak akan berlangsung dengan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional serta Dosen Pembimbing Akademik Peneliti.
4. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama dan SDM FISIP Universitas Nasional
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, FISIP Universitas Nasional.
6. Bapak Khoirul Abror Ad- Dluha Ghoni, S.A.P., M.AP, selaku sekretaris program studi Administrasi Publik, FISIP Universitas Nasional.
7. Bapak Achmad Bustomi, selaku Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Program Administrasi Publik.
8. Bapak Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si., Selaku Dosen Pembimbing akademik selama perkuliahan yang telah memberikan saran dan masukan terkait akademik penulis, serta dukungan yang diberikan sehingga penulis dapat memilih keputusan yang baik.

9. Bapak Drs. Hilmi Rahman Ibrahim, M.Si., Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan masukan, arahan, dan pembelajaran selama proses penulisan skripsi dari awal hingga akhir.
10. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat, wawasan, pendidikan moral dan pengalaman selama masa perkuliahan.
11. Kepada Alm. Ayah dan Mama selaku orang tua penulis yang senantiasa mendukung setiap langkah dan keputusan penulis serta mendoakan penulis. Kepada Mama terkasih karena telah kuat merawat penulis seorang diri, semoga selalu diberikan kesehatan untuk menemani langkah penulis dalam mencapai kesuksesan.
12. Kepada Kakak yaitu, Siti Aisyah Nasution yang selalu mendukung penulis dalam menjalani perkuliahan dan penyusunan skripsi ini. Terimakasih sedalam-dalamnya kepada Kak Aisyah karena telah menjadi kakak terbaik bagi penulis, atas apresiasi dan bantuan yang diberikan selama hidup ini. Semoga diberikan kekuatan selalu untuk menjalani hidup, kesehatan, dan rezeki yang berlimpah.
13. Kepada Kakak Sepupu yaitu, Latifah Aini yang senantiasa selalu mendukung penulis dalam menjalani masa perkuliahan dari awal hingga sekarang. Terimakasih kepada Kak Latifah Aini yang senantiasa selalu membantu kesulitan penulis, terimakasih karena selalu menjadi penolong dalam kehidupan. Semoga selalu diberikan kesehatan dan rezeki yang berlimpah Kak.
14. Kepada Adik Sepupu yaitu, Ahmad Rosadi yang senantiasa membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas bantuan dalam penyusunan skripsi ini semoga kelak penulis dapat memberikan bantuan serupa.
15. Kepada Adik Sepupu yaitu, Siti Nur Aninah yang senantiasa selalu mendukung penulis dan menjadi teman dalam berdiskusi. Terimakasih atas segala saran dan bantuan yang diberikan selama penyusunan skripsi ini. Semoga kelak penulis dapat memberikan bantuan serupa. Sehat selalu Aninah dan semangat dalam melakukan apa pun yang ingin dilakukan.
16. Kepada Uwa yaitu, Ibu Hj Umami Kalsum yang senantiasa selalu mendukung penulis dalam menjalani masa perkuliahan dari awal hingga sekarang. Terimakasih karena atas dukungan yang selalu beliau berikan dalam kehidupan penulis dari dulu sampai

sekarang, semoga beliau selalu diberikan kesehatan agar dapat terus mendukung langkah penulis .

17. Kepada Bibi yaitu, Ibu Nur Hidayah yang senantiasa selalu mendukung penulis dalam menjalani masa perkuliahan dari awal hingga sekarang. Terimakasih karena telah mendukung setiap kendala yang dihadapi oleh penulis dalam melanjutkan perkuliahan, semoga beliau diberikan kesehatan selalu untuk terus menemani langkah penulis pada titik kehidupan selanjutnya.
18. Kepada keponakan yaitu, Adrila Xaviera Azzahra yang senantiasa tumbuh menjadi anak yang lucu sehingga menjadi penyemangat penulis dalam penyusunan skripsi ini.
19. Kepada Sahabat penulis yaitu, Oksa Vivian Awisa dan Aqila Fadiahaya, yang selalu memberikan semangat motivasi dan menemani penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas segala momen merayakan pencapaian bersama semoga persahabatan ini terus terjaga sampai lanjut usia.
20. Kepada teman terdekat yang tidak dapat disebutkan namanya yang senantiasa menjadi motivasi penulis untuk melanjutkan perkuliahan. Terimakasih karena telah membawa penulis ke tempat yang tidak pernah penulis kunjungi dan terimakasih karena telah menjadi teman untuk bertukar pengalaman dan bertukar pikiran, semoga kelak suatu hari jarak tidak menjadi kendala bagi kita.
21. Kepada Lasyalina Alya Fatiha, teman seperbimbingan penulisan skripsi ini. Terimakasih karena telah kebersamai penulis dalam semua proses penyusunan dari awal hingga akhir.
22. Kepada Annisa Salsa, yang selalu memberi bantuan terhadap proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir. Terimakasih karena selalu sigap membantu penulis semoga diberikan kesuksesan dalam hidup.
23. Kepada Dinas Perhubungan, PT Tangerang Nusantara Global dan Seluruh Informan terkait yang telah membantu dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis.
24. Kepada Keluarga dan teman-teman terdekat yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat motivasi dan mendukung penulis dalam menyusun skripsi ini.
25. Kepada Chappell Roan yang telah kebersamai penulis dalam perjuangan menyelesaikan skripsi ini, terimakasih karena telah menciptakan album *The Rise and Fall of a Midwest Princess* sehingga karyanya telah menemani penulis dalam

menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

26. Terakhir, kepada diri sendiri Penulis ucapkan terimakasih karena sudah kuat dalam menjalani segala rintangan dan kendala dalam perkuliahan sehingga mampu mencapai titik ini. Semoga titik ini menjadi gerbang pada pintu kesuksesan lainnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang. Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi pembaca yang berminat pada umumnya.



Tangerang, 05 Februari 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'D. W. H.', is placed over a light gray rectangular background.

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PENGESAHAN	vi
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktis	7
1.5 Batasan Masalah.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB I PENDAHULUAN	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	8
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	8

BAB V PENUTUP	9
DAFTAR PUSTAKA.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Kerangka Teori.....	14
2.2.2 Transportasi Umum	15
2.2.3 Teori Optimalisasi Pelayanan Publik.....	16
B. Pengertian Pelayanan Publik.....	18
2.2.4 Transportasi Umum	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Pendekatan Penelitian.....	25
3.2 Penentuan Informan	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data	27
3.3.1 Sumber Data.....	28
1. Sumber Data Primer:.....	28
2. Sumber Data Sekunder.....	29
3.3.2 Studi Pustaka	29
a. Tringulasi Metode	29
b. Tringulasi Antar Peneliti	30
c. Tringulasi Teori.....	30
d. Tringulasi Sumber Data.....	30
3.3.3 Analisis Data.....	31
1. Reduksi Data	31
2. Penyajian Data.....	31
3. Verifikasi Data atau Penarikan Kesimpulan	32

3.4. Lokasi dan Jadwal Penelitian	32
3.4.2 Jadwal Penelitian	32
BAB IV	34
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	34
4.1.1 Spesifikasi BRT Tangerang Ayo Koridor 1	35
4.2 Hasil Penelitian	40
4.2.1 Tujuan Layanan	41
4.2.2 Alternatif Keputusan	49
4.2.3 Sumber Daya Yang Membatasi	57
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	65
4.3.2 Tujuan Layanan	65
4.3.3 Alternatif Keputusan	66
4.3.4 Sumber Daya Yang Membatasi	67
BAB V PENUTUP	70
1.) Optimalisasi layanan	70
1. Tujuan Layanan	71
2. Alternatif Keputusan	72
3. Sumber Daya Yang membatasi	72
5.2 Saran	73
5.2.1 Saran Teoritis	73
5.2.2 Saran Praktis	73
Daftar Pustaka	74
LAMPIRAN	76
Transkrip Wawancara Informan Kunci	79
Transkrip Wawancara Informan Kunci	82
Transkrip Wawancara Informan Utama	85

Transkrip Wawancara Informan Pendukung.....	88
Transkrip wawancara Informan Pendukung.....	90
Transkrip wawancara Informan Pendukung.....	92
DOKUMENTASI FOTO PENELITIAN	96
HASIL TURNITIN	101
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	102



DAFTAR TABEL

Table 1.1	3
Table 2.1	13
Table 3.1	26
Table 4.1	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 (Sumber: Penulis 2024)	39
Gambar 4.1 Mesin Tap On Bus Yang Tersedia di Armada BRT	51
Gambar 4.2 Armada BRT Tayo Koridor 1.....	52
Gambar 4.3 Kondisi Armada BRT Tayo Koridor 1	52
Gambar 4.4 Alat Pemadam di Armada BRT Tayo Koridor 1.....	53
Gambar 4.5 Tempat Sampah di BRT Tayo Koridor 1	53
Gambar 4.6 Halte Rute Koridor 1	54
Gambar 4.7 Pintu Penumpang BRT Tayo Koridor 1	54
Gambar 4.8 Halte BRT Tayo Koridor 1.....	55
Gambar 4.9 Aplikasi Trans Tangerang	55

