

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemacetan lalu lintas masih menjadi permasalahan utama transportasi perkotaan di kawasan metropolitan, khususnya di Jakarta dan wilayah sekitarnya. Tingginya aktivitas ekonomi, konsentrasi pusat kegiatan, serta pertumbuhan penduduk yang pesat menyebabkan intensitas pergerakan kendaraan terus meningkat dari waktu ke waktu. Kondisi ini tidak sebanding dengan kapasitas infrastruktur jalan yang tersedia, sehingga menimbulkan kemacetan yang bersifat kronis dan berulang. Berdasarkan artikel Beritanasional.com, Jakarta menempati peringkat ke-90 sebagai kota termacet dari 500 kota di dunia berdasarkan data TomTom Traffic Index tahun 2025 (Fransisca, 2025). Kondisi tersebut diperparah oleh pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Artikel Kompas.com mengutip pernyataan Direktur Lalu Lintas Polda Metro Jaya, Kombes Pol. Komarudin, yang menyampaikan bahwa penambahan kendaraan baru setiap hari menjadi salah satu faktor utama penyebab kemacetan di Jakarta. Pada akhir tahun 2024, jumlah pertumbuhan kendaraan tercatat mencapai 850.901 unit, dengan rata-rata penambahan harian sekitar 2.500 hingga 3.000 kendaraan baru (Rachmadina, 2025).

Data tersebut menunjukkan bahwa kemacetan masih menjadi persoalan serius di kawasan metropolitan Jakarta. Dominasi penggunaan kendaraan pribadi telah menciptakan volume lalu lintas yang melampaui kapasitas infrastruktur jalan yang tersedia, sehingga menyebabkan waktu tempuh perjalanan menjadi tidak efisien dan kualitas mobilitas masyarakat menurun. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi pola mobilitas menuju penggunaan transportasi publik belum sepenuhnya berjalan optimal. Beberapa faktor yang memengaruhi hal ini antara lain keterbatasan cakupan layanan transportasi publik lintas wilayah, integrasi antarmoda yang belum sepenuhnya efektif, serta persepsi masyarakat yang masih memandang kendaraan pribadi sebagai moda yang lebih fleksibel dan nyaman untuk memenuhi kebutuhan perjalanan harian.

Rendahnya minat masyarakat untuk beralih ke transportasi publik tidak hanya berkaitan dengan aspek ketersediaan layanan, tetapi juga erat hubungannya dengan tingkat kepercayaan publik terhadap kinerja sistem transportasi yang ada. Kepercayaan publik menjadi elemen penting dalam menentukan keputusan individu dalam memilih moda transportasi, karena mencerminkan persepsi terhadap keandalan, kenyamanan, dan konsistensi layanan yang disediakan. Apabila kepercayaan terhadap kinerja transportasi publik rendah, maka upaya pengurangan penggunaan kendaraan pribadi dan peralihan ke moda publik akan sulit tercapai, meskipun layanan tersebut telah tersedia secara fisik.

Sejalan dengan hal tersebut, David Banister dalam kerangka *sustainable mobility paradigm* menegaskan bahwa mobilitas berkelanjutan hanya dapat terwujud melalui sinergi antara perubahan perilaku individu dan perbaikan sistem transportasi. Pengurangan penggunaan kendaraan pribadi harus diimbangi dengan penyediaan layanan transportasi publik yang nyaman, andal, dan dapat dipercaya. Dengan demikian, efektivitas operasional transportasi publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan infrastruktur fisik, tetapi juga pada kemampuan sistem dalam membangun kepercayaan publik terhadap kualitas dan keandalan layanan yang disediakan (Banister, 2008).

Selain dampak kemacetan tersebut, kondisi ini juga menimbulkan kerugian ekonomi yang signifikan. Studi yang dilakukan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) bersama JUTPI II pada tahun 2019 mencatat bahwa kerugian ekonomi akibat kemacetan di wilayah Jabodetabek mencapai sekitar Rp100 triliun per tahun.

Oleh karena itu, diperlukan upaya penanganan kemacetan yang komprehensif melalui kolaborasi lintas sektor dan pemanfaatan inovasi berbasis teknologi. Hal ini sejalan dengan pernyataan Wakil Gubernur DKI Jakarta, Rano Karno, yang menekankan pentingnya pembangunan sistem transportasi yang lebih efisien dan berkelanjutan sebagai bagian dari strategi pengendalian kemacetan di kawasan metropolitan (Jakarta.go.id, 2025). Dalam konteks ini, peran pemerintah menjadi sangat penting dalam memastikan tersedianya sistem transportasi publik

yang tidak hanya tersedia secara fisik, tetapi juga dikelola secara efektif, aman, nyaman, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

Komitmen pemerintah untuk meningkatkan layanan transportasi publik secara hukum ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pasal 138 ayat (1) secara spesifik menyatakan bahwa pemerintah bertanggung jawab dalam penyediaan angkutan umum yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat. Ketentuan ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menetapkan urusan transportasi sebagai urusan pemerintahan konkuren, sehingga kewenangan dan tanggung jawab penyelenggaraan transportasi harus dibagi dan dilaksanakan secara kolaboratif antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

Dalam konteks kawasan metropolitan Jabodetabek, koordinasi lintas wilayah dalam penyelenggaraan transportasi publik berada di bawah kewenangan Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek sebagai pelaksana mandat dari Rencana Induk Transportasi Jabodetabek (RITJ) Tahun 2018. Keberadaan lembaga ini mencerminkan upaya pemerintah untuk membangun tata kelola transportasi publik yang terintegrasi lintas wilayah, guna menjawab permasalahan mobilitas dan kemacetan secara lebih komprehensif.

Prinsip penyelenggaraan transportasi publik yang terkoordinasi dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan dalam *Reinventing Government* yang dikemukakan oleh David Osborne dan Ted Gaebler. Konsep ini menekankan bahwa pemerintahan modern perlu beralih dari sekadar birokrasi penyedia layanan menuju tata kelola yang berorientasi pada pengguna (*customer-driven governance*). (Osborne, 1992) & (Thompson & Riccucci, 1998). Dalam konteks transportasi publik, pendekatan tersebut menuntut agar layanan tidak hanya tersedia, tetapi juga mampu memberikan pengalaman layanan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Sebagai bentuk implementasi dari kerangka hukum dan koordinasi lintas wilayah tersebut, pemerintah mengembangkan layanan transportasi publik terintegrasi yang menjangkau kawasan penyangga dan pusat kegiatan di Jakarta. Salah satu kebijakan yang diwujudkan dalam konteks ini adalah pengoperasian

layanan bus Transjabodetabek. Layanan ini dikelola oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui operator transportasi daerah, dengan melibatkan kerja sama dan koordinasi bersama pemerintah daerah wilayah penyangga, guna memastikan kelancaran operasional lintas batas administrasi.

Layanan Transjabodetabek hadir sebagai bagian dari upaya memperkuat sistem angkutan umum berbasis jalan yang terintegrasi dengan jaringan transportasi perkotaan. Melalui perluasan rute yang menghubungkan kota-kota penyangga dengan pusat aktivitas di Jakarta, layanan ini diharapkan mampu mendukung mobilitas bagi pengguna dari lintas wilayah yang lebih efisien, terjangkau, dan terkoordinasi. Dengan demikian, kebijakan ini tidak hanya bertujuan menyediakan sarana transportasi, tetapi juga memperbaiki kualitas mobilitas masyarakat secara keseluruhan.

Salah satu rute yang dioperasikan dalam sistem Transjabodetabek adalah Rute P11 (Bogor–Blok M). Pengoperasian Rute Transjabodetabek P11 merupakan hasil kolaborasi antara Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) dan PT Transportasi Jakarta (Transjakarta) dengan melibatkan kerja sama lintas daerah, khususnya antara Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan pemerintah daerah wilayah penyangga seperti Bogor. Dalam skema penyelenggaraannya, pengelolaan operasional layanan berada di bawah koordinasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui operator PT Transportasi Jakarta (Transjakarta), yang bertanggung jawab atas penyediaan armada, pengaturan jadwal, sistem pembayaran, serta standar pelayanan kepada pengguna.

Di sisi lain, Pemerintah Kota Bogor berperan dalam mendukung aspek fasilitas dan infrastruktur pendukung di wilayahnya, termasuk penyediaan dan penataan lahan untuk titik keberangkatan dan transit, seperti kawasan Halte Botani Square. Dukungan ini mencakup penyiapan ruang tunggu, aksesibilitas penumpang, serta integrasi dengan jaringan transportasi lokal di Kota Bogor. Kolaborasi tersebut menunjukkan adanya pembagian peran antara pemerintah daerah asal layanan dan pemerintah daerah tujuan, sehingga operasional rute lintas wilayah dapat berjalan secara terkoordinasi.

Skema ini mencerminkan model tata kelola transportasi metropolitan yang menuntut sinergi antarwilayah, mengingat layanan yang dioperasikan tidak hanya melayani kepentingan satu daerah, tetapi menghubungkan dua wilayah administratif dengan karakteristik lalu lintas dan kebutuhan mobilitas yang berbeda.

Layanan ini secara resmi diluncurkan oleh Gubernur DKI Jakarta, Pramono Anung, pada 5 Juni 2025 di Terminal Blok M, Jakarta Selatan. Dalam sambutannya, disampaikan bahwa pengoperasian rute ini merupakan bagian dari upaya memperkuat konektivitas kawasan metropolitan serta mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi (Jakarta.go.id, 2025). Hal ini juga telah dikatakan oleh Gubernur Pramono Anung, yang menyatakan bahwa dengan adanya rute P11, masyarakat kini punya pilihan yang lebih hemat, nyaman, cepat, dan terintegrasi untuk menuju pusat kota Jakarta. (Lead.co.id, 2025).

Inisiatif pengoperasian Rute P11 sejalan dengan kebijakan nasional sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2018 tentang Rencana Induk Transportasi Jabodetabek (RITJ), yang menargetkan peningkatan porsi penggunaan angkutan umum hingga 60% pada tahun 2029. Kehadiran rute ini diharapkan dapat memperluas pilihan transportasi publik lintas wilayah, khususnya dalam menjawab persoalan kemacetan kronis yang selama ini dipengaruhi oleh keterbatasan moda transportasi publik berbasis jalan.

Rute Transjabodetabek P11 dioperasikan dengan konsep layanan *point-to-point* yang menghubungkan Halte Botani Square di Kota Bogor dengan Terminal Blok M di Jakarta Selatan secara langsung. Pola layanan ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi perjalanan dengan meminimalkan kebutuhan transit di titik pemberhentian lain (Diso, 2025). Berdasarkan keterangan resmi dari Transjakarta dari artikel Radio Republik Indonesia (RRI), mencatat bahwa rute sepanjang sekitar 113 kilometer ini memiliki waktu tempuh rata-rata antara 85 hingga 110 menit, bergantung pada kondisi lalu lintas. Layanan beroperasi pada pukul 05.00–22.00 WIB dengan waktu antarbus (*headway*) sekitar 15 menit, didukung oleh armada yang dilengkapi fasilitas modern serta sistem pembayaran non-tunai.

Selain itu, struktur tarif yang diterapkan relatif terjangkau, yaitu sebesar Rp2.000 pada jam layanan pagi dan Rp3.500 setelah pukul 07.00 WIB (Saputra,

2025). Dengan karakteristik layanan tersebut, Rute Transjabodetabek P11 diposisikan sebagai salah satu moda pendukung transportasi publik lintas wilayah Bogor–Jakarta yang terintegrasi dan ekonomis. Namun demikian, dalam kondisi lalu lintas perkotaan yang dinamis, efektivitas operasional layanan menjadi faktor kunci dalam menentukan sejauh mana rute ini mampu mendukung mobilitas pengguna secara optimal.

Rute ini melayani perjalanan lintas wilayah dengan karakteristik lalu lintas yang dinamis dan tingkat mobilitas yang tinggi seperti wilayah Bogor. Hal ini ditunjukkan oleh data berikut:

Tabel 1.1 Penduduk Wilayah Bogor Berumur 5 Tahun ke Atas menurut Tempat Tinggal dan Statur Komuter, 2023

Tempat Tinggal	Komuter (Jumlah)	Komuter (%)	Nonkomuter (Jumlah)	Nonkomuter (%)	Jumlah Penduduk (≥5 Th)	%
Bogor	584.041	11.2	4.612.460	88.8	5.196.501	100

(Sumber: Data BPS, 2023)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 yang bersumber dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023, jumlah penduduk wilayah Bogor berusia 5 tahun ke atas tercatat sebanyak 5.196.501 jiwa. Dari jumlah tersebut, sebanyak 584.041 orang atau sekitar 11,2% tergolong sebagai komuter, yaitu penduduk yang melakukan perjalanan keluar wilayah tempat tinggalnya untuk beraktivitas secara rutin. Sementara itu, sebanyak 4.612.460 orang atau sekitar 88,8% merupakan penduduk nonkomuter yang melakukan aktivitas utama di wilayah tempat tinggalnya. (BPS, 2024).

Data tersebut menunjukkan bahwa meskipun secara persentase kelompok komuter hanya sekitar sepersepuluh dari total populasi, secara absolut jumlahnya cukup signifikan, yaitu lebih dari setengah juta penduduk. Angka ini mencerminkan tingginya intensitas mobilitas lintas wilayah yang berasal dari Bogor menuju wilayah lain, termasuk kawasan pusat kegiatan di Jakarta dan sekitarnya. Besarnya jumlah penduduk yang melakukan pergerakan rutin lintas wilayah ini

mengindikasikan adanya kebutuhan terhadap sistem transportasi publik yang mampu mendukung mobilitas secara efektif dan terkelola dengan baik.

Sejalan dengan kebutuhan tersebut, kehadiran layanan bus Transjabodetabek P11 menjadi salah satu respons kebijakan dalam menyediakan moda pendukung transportasi publik lintas wilayah. Tingginya kebutuhan mobilitas masyarakat tercermin dari perkembangan jumlah pengguna layanan ini sejak awal pengoperasiannya.

Tabel 1.2 Data Penumpang Transjabodetabek P11 Tahun 2025

Tanggal	Jumlah Pengguna (orang)
5 Juni	1.230
6 Juni	3.161
7 Juni	4.921
8 Juni	5.029
9 Juni	6.096
29 Juni	6.200

(Sumber: Website Bogorkita.com)

Berdasarkan data pengguna Transjabodetabek P11 yang dipublikasikan oleh (Bogorkita.com, 2025) pada Juni 2025, jumlah penumpang menunjukkan tren peningkatan yang signifikan dalam waktu relatif singkat. Pada 5 Juni 2025 tercatat sebanyak 1.230 pengguna, kemudian meningkat menjadi 3.161 pengguna pada 6 Juni, 4.921 pengguna pada 7 Juni, dan terus bertambah hingga mencapai 6.200 pengguna pada 29 Juni 2025.

Tren kenaikan jumlah penumpang tersebut menunjukkan adanya permintaan layanan yang tinggi serta respons positif masyarakat terhadap kehadiran rute Transjabodetabek P11. Peningkatan jumlah pengguna dalam kurun waktu kurang dari satu bulan mengindikasikan bahwa layanan ini mulai menjadi pilihan moda yang dapat mendukung mobilitas lintas wilayah bagi masyarakat. Namun, lonjakan permintaan ini juga membawa konsekuensi terhadap pengelolaan operasional layanan.

Sebagai bentuk penyesuaian terhadap peningkatan jumlah penumpang, diterangkan dari artikel (News.detik.com, 2025), bahwa operator Transjabodetabek melakukan penambahan armada dari 16 unit menjadi 31 unit kendaraan. Langkah ini bertujuan untuk menjaga kualitas pelayanan, mengurangi waktu tunggu penumpang, serta memastikan kenyamanan selama perjalanan, khususnya pada jam-jam sibuk. Penambahan armada tersebut menunjukkan bahwa aspek operasional menjadi faktor krusial dalam menjamin keberlanjutan dan efektivitas layanan Transjabodetabek P11 di tengah tingginya mobilitas lintas wilayah Bogor–Jakarta.

Pada 30 Juni 2025, layanan Transjabodetabek P11 mengalami perubahan operasional berupa pemindahan titik keberangkatan dari Terminal Baranangsiang dan kawasan Cidangiang ke Halte Botani Square. Terminal Baranangsiang merupakan terminal tipe A yang terletak di Kecamatan Bogor Timur, Kota Bogor, dan selama ini berfungsi sebagai simpul utama angkutan antarkota dan antarkabupaten yang menghubungkan Bogor dengan berbagai wilayah di Jawa Barat maupun Jakarta. Sementara itu, Cidangiang berada di kawasan pusat Kota Bogor yang berdekatan dengan area pendidikan, perkantoran, serta akses menuju Jalan Pajajaran yang merupakan salah satu koridor lalu lintas utama di kota tersebut. Perubahan titik keberangkatan ke Halte Botani Square, yang berlokasi di Jalan Raya Pajajaran, Kecamatan Bogor Tengah, dilakukan dengan pertimbangan aksesibilitas dan integrasi moda. Kawasan ini berada di pusat aktivitas perkotaan dan terhubung dengan jaringan angkutan kota serta memiliki kedekatan dengan pusat perbelanjaan dan kawasan Kebun Raya Bogor, sehingga dinilai lebih strategis dalam menjangkau pengguna layanan.

Pemindahan titik keberangkatan tersebut menunjukkan adanya penyesuaian operasional untuk meningkatkan kemudahan akses penumpang, sekaligus mengoptimalkan posisi halte agar lebih dekat dengan pusat mobilitas masyarakat Kota Bogor. Dalam artikel news.detik.com menerangkan bahwa keputusan ini diambil untuk menyederhanakan alur akses dan mengoptimalkan efisiensi dengan memusatkan aktivitas penumpang. Pemindahan ini dilakukan karena Halte Cidangiang sudah tidak mampu menampung lonjakan penumpang yang terus meningkat. Wali Kota Bogor Dedie A. Rachim menjelaskan bahwa halte tersebut

kini digunakan bersama oleh tiga layanan bus berbeda, yakni BisKita TransPakuan trayek Cidangiang–Bubulak, Bus TransPakuan rute Bogor–Sentul, serta Transjabodetabek P11, sehingga menyebabkan penumpukan penumpang di area yang terbatas. Sementara itu, Kepala Departemen Humas dan CSR Transjakarta, Ayu Wardhani, membenarkan bahwa pemindahan titik angkut ini bersifat permanen. Menurutnya, langkah tersebut diambil untuk kenyamanan pelanggan dan kemudahan operasional, karena dengan sistem baru ini penumpang naik dan turun di lokasi yang sama, sehingga alur perjalanan lebih efisien dan mudah dipahami. (Solihin, 2025). Rute P11 sendiri merupakan koridor penting karena melayani 22 titik pemberhentian strategis.

Tabel 1.3 Transjabodetabek P11 Rute Bogor menuju Blok M (12 Titik Pemberhentian)

No.	Nama Titik Pemberhentian	Keterangan
1	Botani Square	Titik Keberangkatan (Pengganti Cidangiang/Baranangsiang)
2	Mal Bellanova Sentul	Bus Stop
3	Sentul	Bus Stop
4	Simpang Sentul	Bus Stop
5	Pintu Tol Citeureup 1	Bus Stop
6	Cibubur Junction	Bus Stop
7	Pancoran Arah Barat	Halte
8	Tegal Mampang	Halte
9	Rawa Barat	Halte
10	Pasar Santa	Halte
11	Kejaksaan Agung	Halte
12	Blok M Jalur 5	Titik Kedatangan (Terminal)

Tabel 1.4 Transjabodetabek P11 Rute Blok M menuju Bogor (10 Titik Pemberhentian)

No.	Nama Titik Pemberhentian	Keterangan
1	Blok M Jalur 5	Titik Keberangkatan (Terminal)
2	Pasar Santa	Halte
3	Rawa Barat	Halte
4	Pancoran Arah Timur	Halte

No.	Nama Titik Pemberhentian	Keterangan
5	Pancoran Tugu	Halte
6	Buperta Cibubur	Bus Stop
7	Pintu Tol Citeureup 2	Bus Stop
8	Monumen Pancakarsa	Bus Stop
9	Mal Bellanova Sentul	Bus Stop
10	Botani Square	Titik Kedatangan (Terminal)

(Sumber: smartcityjakarta.go.id)

Secara operasional, rute dari Bogor menuju Blok M melayani 12 titik pemberhentian, dimulai dari Halte Botani Square sebagai titik keberangkatan hingga Terminal Blok M sebagai titik akhir perjalanan. Sementara itu, rute sebaliknya dari Blok M menuju Bogor melayani 10 titik pemberhentian dengan karakteristik lokasi yang berbeda. Sebaran titik pemberhentian tersebut mencakup kawasan permukiman, pusat kegiatan ekonomi, simpul transportasi, serta koridor lalu lintas utama yang dikenal memiliki tingkat kepadatan tinggi, seperti kawasan Sentul, Cibubur, Pancoran, dan Blok M.

Banyaknya titik pemberhentian dan panjang lintasan rute menunjukkan bahwa Transjabodetabek P11 tidak hanya berfungsi sebagai layanan *point-to-point* semata, tetapi juga sebagai layanan penghubung lintas kawasan dengan karakteristik lalu lintas yang beragam. Kondisi ini menuntut pengelolaan operasional yang cermat, terutama dalam menjaga konsistensi waktu tempuh, ketepatan jadwal, kapasitas armada, serta kenyamanan pengguna di sepanjang perjalanan.

Namun demikian, kompleksitas rute yang dilayani tersebut berpotensi menimbulkan tantangan operasional di lapangan. Berdasarkan artikel (BogorChannel.com, 2025) mengenai uji coba rute P11 (Blok M–Bogor), sejumlah permasalahan serius di lapangan terungkap. Masalah ini meliputi waktu tunggu bus yang relatif panjang, antrean penumpang pada jam sibuk, serta kepadatan di dalam armada yang berimplikasi pada kenyamanan perjalanan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa luasnya cakupan rute dan banyaknya titik pemberhentian belum sepenuhnya diimbangi dengan pengelolaan operasional yang optimal.

Dengan demikian, berbagai kondisi operasional yang muncul dalam penyelenggaraan layanan Transjabodetabek P11 menunjukkan adanya tantangan dalam pelaksanaan layanan bus lintas wilayah, terutama pada rute Bogor–Blok M yang memiliki cakupan lintasan panjang dan titik pemberhentian yang beragam. Kompleksitas rute, tingginya volume pengguna, serta karakteristik lalu lintas yang dinamis berpotensi memengaruhi kinerja operasional layanan secara keseluruhan. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana efektivitas operasional Rute Transjabodetabek P11 dalam mendukung mobilitas pengguna layanan sebagai bagian dari sistem transportasi publik Jabodetabek.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis efektivitas operasional Bus Transjabodetabek P11 pada rute Bogor–Blok M. Fokus penelitian tidak hanya terbatas pada aspek ketersediaan layanan, tetapi juga pada bagaimana layanan tersebut dijalankan secara operasional dalam praktik sehari-hari. Aspek-aspek yang dikaji meliputi ketepatan waktu perjalanan, aksesibilitas titik pemberhentian, kapasitas dan kondisi armada, serta keterjangkauan biaya layanan. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan operasional layanan dan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan rute Transjabodetabek P11.

Berbeda dengan sebagian besar penelitian terdahulu yang cenderung menitikberatkan pada aspek kuantitatif, seperti jumlah armada, frekuensi perjalanan, dan volume penumpang (Firmansyah, 2025), penelitian ini memfokuskan analisis pada efektivitas operasional layanan bus lintas wilayah sebagai suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan menelaah bagaimana layanan dijalankan di lapangan, penelitian ini berupaya mengidentifikasi faktor-faktor operasional yang berpengaruh terhadap kinerja layanan, termasuk potensi hambatan yang memengaruhi konsistensi waktu tempuh dan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik berupa pemahaman yang lebih komprehensif mengenai efektivitas operasional transportasi publik lintas wilayah dari perspektif pengguna layanan. Secara praktis, temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi penyedia layanan,

seperti PT Transportasi Jakarta dan instansi terkait, serta pemerintah daerah dalam upaya memperbaiki pengelolaan dan kualitas layanan Transjabodetabek. Dengan demikian, layanan bus lintas wilayah diharapkan dapat berfungsi secara lebih efektif dalam mendukung mobilitas masyarakat dan mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi di kawasan metropolitan Jabodetabek.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas operasional rute Transjabodetabek P11 (Bogor–Blok M) dalam mendukung mobilitas pengguna layanan?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan operasional Rute Transjabodetabek P11?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas operasional Rute Transjabodetabek P11 (Bogor–Blok M) berdasarkan indikator-indikator efektivitas operasional yang telah ditetapkan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja layanan dalam mendukung mobilitas pengguna.

Hasil analisis tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana layanan Transjabodetabek P11 telah berfungsi secara efektif sebagai bagian dari sistem transportasi publik lintas wilayah di kawasan Jabodetabek.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini ditujukan untuk memberikan manfaat serta dampak signifikan, khususnya sebagai referensi dan sumber pembelajaran baru di lingkungan pendidikan (akademisi). Manfaat yang ingin dicapai oleh penulis antara lain:

a. Manfaat Teoritis

- 1) Diharapkan mampu memberikan kontribusi signifikan terhadap perkembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam lingkup kajian manajemen operasional dan sistem transportasi publik.

- 2) Temuan-temuan dalam penelitian ini dapat memperluas kerangka pemahaman akademis mengenai definisi efektivitas operasional transportasi publik, terutama jika dilihat dari sudut pandang pengalaman dan persepsi pengguna jasa.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memperluas wawasan dan pemahaman mengenai analisis efektivitas operasional layanan transportasi publik lintas wilayah, sekaligus sebagai salah satu syarat akademik dalam penyelesaian studi Sarjana Administrasi Publik (S.AP).

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan empiris bagi penyedia layanan, yaitu PT Transportasi Jakarta dan Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek, serta pemerintah daerah terkait dalam meningkatkan efektivitas operasional Rute Transjabodetabek P11. Temuan penelitian dapat digunakan sebagai dasar evaluasi terhadap:

- Pengaturan jadwal operasional.
- Distribusi dan kapasitas armada.
- Pengelolaan titik pemberhentian.
- Integrasi dengan sistem transportasi lain.

Tujuannya adalah mendorong penyelenggaraan layanan transportasi publik yang lebih efektif, adaptif, dan responsif terhadap dinamika mobilitas lintas wilayah.

3. Bagi Masyarakat

Bagi pengguna layanan Transjabodetabek P11, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi operasional layanan secara objektif. Secara tidak langsung, hasil penelitian ini diharapkan mendorong peningkatan kualitas pengelolaan transportasi publik lintas wilayah sehingga mobilitas masyarakat dapat terlayani secara lebih efektif dan berkelanjutan.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memastikan alur pembahasan yang logis dan mempermudah pemahaman menyeluruh terhadap penelitian ini, sistematika penulisan skripsi ini diatur sebagai berikut:

- **Bab I Pendahuluan:** Bab pertama ini berfungsi sebagai fondasi penelitian. Isinya meliputi konteks umum yang melatarbelakangi masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat yang ingin dicapai. Bagian ini menjelaskan urgensi dan alasan ilmiah di balik pelaksanaan penelitian.
- **Bab II Tinjauan Pustaka:** Bab ini menyajikan landasan teoretis dan konseptual yang menopang penelitian. Dijelaskan teori relevan, seperti efektivitas operasional transportasi publik. Selain itu, disajikan pula telaah hasil penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran yang menjadi basis analisis.
- **Bab III Metodologi Penelitian:** Bab ketiga ini memaparkan secara rinci metode yang digunakan dalam penelitian. Uraian mencakup pendekatan, lokasi, dan jadwal penelitian, termasuk jenis dan sumber data. Dijelaskan pula teknik pengumpulan data (melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi), teknik pengolahan data serta prosedur analisis data, termasuk reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), verifikasi dan interpretasi data (*data verification & interpretation*), serta penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*).
- **Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan:** Bab ini menyajikan hasil penelitian terkait efektivitas operasional Rute Transjabodetabek P11 (Bogor–Blok M). Pembahasan difokuskan pada pelaksanaan operasional layanan berdasarkan indikator efektivitas, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Temuan penelitian selanjutnya dianalisis dengan mengaitkannya pada teori dan kebijakan transportasi publik yang relevan.
- **Bab V Penutup:** Bab terakhir ini berisi ringkasan akhir penelitian. Penutup merumuskan kesimpulan utama, memberikan saran-saran praktis yang

ditujukan bagi pengelola transportasi, dan menawarkan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya. Bab ini sekaligus menegaskan kontribusi penelitian terhadap pengembangan operasional transportasi publik yang lebih efektif dan berkelanjutan.

