

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas operasional Rute Transjabodetabek P11 (Bogor–Blok M) dalam mendukung mobilitas pengguna layanan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas layanan tersebut. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara dengan informan kunci, informan utama, dan informan pendukung, observasi lapangan, serta dokumentasi. Analisis efektivitas operasional dalam penelitian ini menggunakan teori efektivitas organisasi Robert Duncan yang mencakup tiga dimensi, yaitu pencapaian tujuan (*goal attainment*), integrasi, dan adaptasi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan sebagai dasar analisis dalam menilai efektivitas operasional Bus Transjabodetabek P11 rute Bogor–Blok M. Teori tersebut dikolaborasikan dengan indikator Sistem Transportasi Nasional (Sistranas) Tahun 2005 untuk membentuk kerangka analisis penelitian. Penggunaan kedua pendekatan ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai efektivitas operasional layanan transportasi publik.

Kebijakan Sistem Transportasi Nasional (Sistranas) Tahun 2005 digunakan sebagai acuan untuk memberikan pemahaman mengenai konteks operasional transportasi publik dalam penelitian ini. Dari empat belas indikator yang tercantum dalam Sistranas, penelitian ini tidak mengadopsi seluruh indikator secara menyeluruh, melainkan memfokuskan pada lima indikator yang dinilai paling relevan dengan kondisi operasional Bus Transjabodetabek P11. Pemilihan indikator tersebut didasarkan pada kesesuaian antara permasalahan yang ditemukan di lapangan dengan aspek-aspek efektivitas operasional yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, serta kesesuaiannya dengan karakteristik Bus Transjabodetabek P11 sebagai moda transportasi antarwilayah yang beroperasi secara rutin dan

terjadwal. Adapun kelima indikator yang digunakan dalam penelitian ini meliputi ketepatan waktu, keterjangkauan biaya, kenyamanan, aksesibilitas, dan kapasitas.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV, dapat disimpulkan bahwa pada dimensi pencapaian tujuan (*goal attainment*), operasional Transjabodetabek P11 secara umum telah menjalankan fungsi dasarnya sebagai layanan transportasi publik lintas wilayah Bogor–Jakarta. Hal ini tercermin dari keterjangkauan tarif layanan yang dinilai tidak menjadi hambatan bagi pengguna, adanya subsidi pemerintah yang memperkuat aksesibilitas ekonomi layanan, serta tersedianya fasilitas bus yang relatif mendukung kenyamanan penumpang selama perjalanan. Selain itu, penyesuaian jam operasional dengan pola perjalanan masyarakat pada pagi dan sore hari menunjukkan adanya orientasi layanan terhadap kebutuhan pengguna.

Namun demikian, pencapaian tujuan layanan tersebut belum sepenuhnya optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada jam-jam sibuk, khususnya pagi dan sore hari, masih sering terjadi keterlambatan kedatangan bus serta kepadatan penumpang di dalam armada. Kondisi tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal operasional, tetapi juga oleh faktor eksternal yang berada di luar kendali langsung pengelola layanan, terutama tingkat kemacetan lalu lintas yang tinggi pada koridor Bogor–Jakarta. Kepadatan lalu lintas ini berdampak pada konsistensi ketepatan waktu dan secara tidak langsung memengaruhi tingkat kenyamanan perjalanan penumpang. Oleh karena itu, meskipun tujuan layanan secara umum tercapai, kualitas pencapaiannya masih belum merata dan memerlukan upaya peningkatan lebih lanjut.

Pada dimensi integrasi, operasional Transjabodetabek P11 menunjukkan adanya keterhubungan dengan moda transportasi lain, khususnya melalui pelayanan di Terminal Blok M yang terintegrasi dengan MRT dan layanan Transjakarta reguler. Integrasi ini secara struktural memudahkan masyarakat dalam melanjutkan perjalanan ke berbagai tujuan di wilayah Jakarta tanpa harus bergantung pada kendaraan pribadi. Selain itu, koordinasi antarpetugas

operasional juga telah berjalan dalam mendukung kelancaran layanan, terutama ketika menghadapi gangguan operasional yang dipicu oleh kemacetan lalu lintas atau keterlambatan jadwal. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas integrasi tersebut belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh seluruh penumpang. Keterbatasan informasi operasional di halte, kurangnya sosialisasi mengenai alur perpindahan antarmoda, serta perbedaan tingkat pemahaman pengguna menyebabkan pemanfaatan integrasi layanan belum optimal, meskipun secara sistem integrasi tersebut telah tersedia dan berfungsi.

Selanjutnya, pada dimensi adaptasi, pengelola dan petugas Transjabodetabek P11 menunjukkan adanya kemampuan untuk merespons dinamika operasional yang terjadi di lapangan. Bentuk adaptasi tersebut tercermin melalui pengaturan ulang headway, penyesuaian jumlah armada secara bertahap, pembukaan rute tambahan pada waktu tertentu seperti akhir pekan atau hari libur, serta penyampaian informasi kepada penumpang ketika terjadi gangguan layanan. Upaya-upaya tersebut menunjukkan adanya respons organisasi terhadap perubahan kondisi operasional, baik yang bersumber dari faktor internal maupun faktor eksternal, seperti lonjakan jumlah penumpang dan kemacetan lalu lintas. Namun demikian, kemampuan adaptasi tersebut belum sepenuhnya berjalan optimal. Pada kondisi tertentu, khususnya ketika lonjakan penumpang terjadi bersamaan dengan tingkat kemacetan yang tinggi, kapasitas armada dan konsistensi pelayanan masih belum sepenuhnya mampu menjaga kenyamanan penumpang secara merata di seluruh waktu operasional.

Secara keseluruhan, operasional Rute Transjabodetabek P11 (Bogor–Blok M) dapat dinilai telah berjalan efektif. Penilaian efektivitas tersebut didasarkan pada keberfungsian layanan secara keseluruhan dalam mendukung mobilitas pengguna layanan, dengan mempertimbangkan keterpaduan antara pencapaian tujuan layanan, integrasi antarmoda, serta kemampuan adaptasi terhadap dinamika operasional dan pengaruh faktor eksternal. Dalam konteks ini, efektivitas dimaknai sebagai tercapainya tujuan utama layanan dan berjalannya sistem operasional secara fungsional, meskipun pelaksanaannya belum selalu berada pada kondisi ideal. Faktor-faktor eksternal, khususnya

kemacetan lalu lintas pada koridor Bogor–Jakarta, terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja operasional layanan, terutama pada aspek ketepatan waktu dan kapasitas armada.

Meskipun demikian, efektivitas operasional Transjabodetabek P11 tersebut belum mencapai kondisi optimal dan masih memerlukan peningkatan berkelanjutan. Kondisi belum optimal ini menunjukkan bahwa kualitas pelaksanaan layanan pada beberapa indikator masih belum konsisten dan belum merata, baik akibat keterbatasan internal operasional maupun pengaruh faktor eksternal. Oleh karena itu, peningkatan diperlukan terutama pada aspek konsistensi ketepatan waktu layanan, pemenuhan kapasitas armada pada jam sibuk, penyediaan informasi operasional yang lebih jelas dan mudah diakses oleh penumpang, serta penguatan konsistensi pelayanan petugas di lapangan. Dengan adanya upaya perbaikan tersebut, diharapkan efektivitas operasional Rute Transjabodetabek P11 tidak hanya dapat dipertahankan, tetapi juga ditingkatkan sehingga mampu memberikan layanan transportasi publik yang lebih andal, nyaman, dan berkelanjutan bagi para pengguna dari lintas wilayah.

## **5.2 Saran dan Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas operasional Rute Transjabodetabek P11 (Bogor–Blok M) dalam mendukung mobilitas pengguna layanan, penulis menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik dari sisi pengembangan keilmuan maupun perbaikan praktik penyelenggaraan layanan transportasi publik di kawasan Jabodetabek.

### **5.2.1 Saran Teoritis**

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji efektivitas operasional transportasi publik dengan menggunakan metode yang berbeda, seperti pendekatan kuantitatif atau gabungan metode kualitatif dan kuantitatif. Selain itu, penelitian lanjutan juga dapat memperluas objek kajian pada rute Transjabodetabek lainnya agar diperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai efektivitas layanan transportasi publik lintas wilayah.

### 5.2.2 Saran Praktis

Berdasarkan temuan empiris di lapangan, penulis menyampaikan beberapa saran praktis yang ditujukan kepada pihak penyelenggara layanan, pemerintah, serta pemangku kepentingan terkait guna meningkatkan efektivitas operasional Rute Transjabodetabek P11

1. PT Transportasi Jakarta dan Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) disarankan untuk memperkuat pengelolaan operasional yang telah berjalan, khususnya dalam mengantisipasi dampak kemacetan lalu lintas dan lonjakan penumpang pada jam sibuk pagi dan sore hari. Selain optimalisasi pengaturan operasional, penambahan unit armada bus secara bertahap dan selektif pada waktu-waktu tertentu dapat dipertimbangkan, terutama untuk mengurangi waktu tunggu penumpang dan kepadatan di dalam bus, dengan tetap memperhatikan ketersediaan sumber daya dan kebijakan yang berlaku.
2. Penyediaan informasi operasional di halte perlu ditingkatkan, baik melalui papan informasi statis maupun media digital, seperti jadwal keberangkatan dan estimasi waktu kedatangan bus. Informasi yang jelas dan mudah diakses akan membantu penumpang memperoleh kepastian waktu tunggu serta meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan terhadap layanan Transjabodetabek P11.
3. Pembinaan, pengawasan, dan penguatan peran petugas operasional di lapangan perlu dilakukan secara berkelanjutan guna menjaga konsistensi pelayanan kepada penumpang. Hal ini terutama penting dalam situasi bus yang padat, agar ketertiban, keamanan, dan kenyamanan penumpang tetap terjaga melalui penerapan prosedur operasional yang jelas dan sikap pelayanan yang responsif.
4. Sosialisasi terkait sistem layanan dan integrasi antarmoda perlu terus ditingkatkan, khususnya bagi pengguna baru. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan melalui media informasi di halte, media sosial resmi, maupun pendampingan langsung oleh petugas, sehingga penumpang dapat memahami alur perjalanan, mekanisme

perpindahan moda, serta memanfaatkan layanan Transjabodetabek P11 secara lebih optimal.

