

Efektivitas Pelayanan Transportasi Umum BisKita TransPakuan di Kota Bogor

Ardityo Rahardjo¹, Teguh Yuwono²

Email: ardityorahardjo@students.undip.ac.id

Departemen Politik dan Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, S.H., Tembalang, Semarang, Jawa Tengah, 50275

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 74654505

Laman: <https://fisip.apps.undip.ac.id/> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Transportasi umum merupakan elemen vital dalam mendukung mobilitas perkotaan yang inklusif dan berkelanjutan. Peralihan pengelolaan BisKita TransPakuan kepada Dinas Perhubungan Kota Bogor memunculkan pertanyaan mendasar mengenai sejauh mana layanan ini mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengelolaan transportasi umum BisKita TransPakuan di Kota Bogor pascaperalihan pengelolaan tersebut, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan niat penggunaan layanan oleh masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed method yang mengintegrasikan metode kualitatif dan kuantitatif, berlandaskan Teori Pelayanan Publik dan pendekatan Citizen-Centric Governance. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, kuesioner terhadap 100 pengguna, dan studi dokumentasi. Analisis kuantitatif dilakukan menggunakan Partial Least Squares – Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil analisis kualitatif menunjukkan bahwa dimensi efisiensi dan partisipasi masyarakat dinilai cukup efektif, sementara kesetaraan dan aksesibilitas, responsivitas, serta pemanfaatan teknologi masih belum optimal. Kondisi ini tercermin dari halte yang belum ramah disabilitas, rendahnya kesadaran pengguna terhadap saluran pengaduan—33% tidak mengetahui keberadaannya dan 38% merasa keluhan tidak ditindaklanjuti—serta minimnya pengenalan aplikasi BisKita. Indeks kepuasan pelanggan tercatat sebesar 4,21. Hasil PLS-SEM menunjukkan bahwa kesetaraan dan aksesibilitas serta partisipasi masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pemanfaatan teknologi terbukti memengaruhi persepsi efisiensi dan kepuasan pengguna, sedangkan responsivitas tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Jalur mediasi terkuat ditemukan pada variabel pemanfaatan teknologi yang memengaruhi kepuasan pengguna dan berdampak pada Intention to Use. Pengelolaan BisKita TransPakuan menunjukkan kemajuan yang berarti namun belum sepenuhnya efektif. Penelitian ini merekomendasikan renovasi halte untuk aksesibilitas, intensifikasi sosialisasi aplikasi BisKita, penguatan mekanisme tindak lanjut keluhan secara transparan, penambahan armada, serta percepatan aktivasi Koridor 3 dan 4 guna mewujudkan transportasi publik Kota Bogor yang inklusif, responsif, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: BisKita TransPakuan, efektivitas pelayanan publik, citizen-centric governance, kepuasan pengguna.

ABSTRACT

Public transportation is a vital element in supporting inclusive and sustainable urban mobility. The transfer of BisKita TransPakuan's management to the Bogor City Transportation Agency raises fundamental questions about the extent to which this service effectively meets the needs of its users. This study aims to analyze the effectiveness of BisKita TransPakuan's public transportation management in Bogor City following the management transition, as well as to identify factors influencing user satisfaction and intention to use the service. This study employs a mixed method approach integrating qualitative and quantitative methods, grounded in Public Service Theory and the Citizen-Centric Governance framework. Data were collected through in-depth interviews, field observations, questionnaires distributed to 100 users, and documentation studies. Quantitative

analysis was conducted using Partial Least Squares – Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Qualitative findings indicate that the dimensions of efficiency and community participation were considered sufficiently effective, whereas equality and accessibility, responsiveness, and technology utilization remained suboptimal. This is reflected in bus stops that are not yet fully disability-friendly, low user awareness of complaint channels—with 33% unaware of their existence and 38% feeling their complaints were not followed up—as well as limited public familiarity with the BisKita application. The customer satisfaction index was recorded at 4.21. PLS-SEM results reveal that equality and accessibility, along with community participation, significantly influence user satisfaction. Technology utilization was found to affect both efficiency perception and user satisfaction, while responsiveness showed no significant influence. The strongest mediation path was identified through technology utilization, which affects user satisfaction and subsequently impacts Intention to Use. The management of BisKita TransPakuan demonstrates meaningful progress, yet remains not fully effective. This study recommends bus stop renovations to improve accessibility, intensified socialization of the BisKita application, strengthened transparent complaint follow-up mechanisms, fleet expansion, and the accelerated activation of Corridors 3 and 4 to realize an inclusive, responsive, and sustainable public transportation system in Bogor City.

Keywords: BisKita TransPakuan, public service effectiveness, citizen-centric governance, user satisfaction.

PENDAHULUAN

Transportasi publik perkotaan merupakan salah satu pilar utama tata kelola kota yang baik. Pertumbuhan urbanisasi yang pesat, ketidakseimbangan antara jumlah kendaraan pribadi dengan kapasitas infrastruktur, serta meningkatnya kebutuhan mobilitas warga menjadi tantangan multidimensi yang harus direspons pemerintah daerah secara terencana dan berkelanjutan (Aminah, 2018). Kota Bogor, yang tercatat memiliki 3.065 unit angkutan kota pada 2023, terbanyak kedua di Provinsi Jawa Barat (BPS Jawa Barat, 2024), merespons tantangan ini dengan meluncurkan layanan BisKita TransPakuan sebagai solusi angkutan massal berbasis skema Buy The Service (BTS).

BisKita TransPakuan mulai beroperasi pada 2 November 2021 di bawah pengelolaan Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ), menjadi layanan bus BTS pertama di kawasan Bodebek dengan tarif Rp4.000 untuk umum dan Rp2.000 untuk pelajar, lansia, dan disabilitas sejak September 2023 (Oswaldo, 2024). Pada akhir 2024, pengelolaan resmi dialihkan ke Dinas Perhubungan Kota Bogor,

sebuah transisi yang membawa perubahan tata kelola signifikan dan menjadi latar utama penelitian ini.

Meskipun jumlah penumpang terus meningkat. Koridor 2 mencatat kenaikan 27,18% dari September 2023 ke September 2024, terdapat gap nyata antara prinsip ideal pelayanan publik dengan realita implementasi BisKita. Aksesibilitas halte bagi kelompok rentan, responsivitas terhadap keluhan pengguna, dan pemanfaatan teknologi layanan masih menjadi titik lemah yang belum terselesaikan. Penelitian terdahulu (Luthfiyyah, Yuningsih, & Afrilia, 2022; Adikarya & Tanjung, 2022) umumnya hanya mengkaji BisKita secara deskriptif-kualitatif tanpa konfirmasi statistik hubungan antarvariabel.

Penelitian ini mengisi gap tersebut dengan mengintegrasikan pendekatan mixed method, analisis kualitatif berbasis Teori Pelayanan Publik (Kurniawan, 2005) dan Citizen-Centric Governance (Chakravarti & Venugopal, 2008), diperkuat pengujian hipotesis kuantitatif melalui PLS-SEM, untuk menghasilkan evaluasi yang komprehensif dan

berbasis bukti tentang efektivitas tata kelola BisKita TransPakuan di Kota Bogor.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) Apakah kesetaraan & aksesibilitas dan responsivitas berpengaruh signifikan terhadap persepsi efisiensi dan kepuasan pengguna layanan BisKita TransPakuan di Kota Bogor? (2) Apakah partisipasi masyarakat berpengaruh signifikan terhadap persepsi efisiensi dan kepuasan pengguna layanan BisKita TransPakuan di Kota Bogor? (3) Apakah pemanfaatan teknologi berpengaruh signifikan terhadap persepsi efisiensi dan kepuasan pengguna layanan BisKita TransPakuan di Kota Bogor? (4) Bagaimana hasil pengujian pengaruh pada rumusan masalah 1 sampai 3 tersebut dapat dijelaskan berdasarkan kondisi dan mekanisme nyata penyelenggaraan layanan BisKita TransPakuan di Kota Bogor?

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh kesetaraan & aksesibilitas, responsivitas, partisipasi masyarakat, dan pemanfaatan teknologi secara signifikan terhadap persepsi efisiensi dan kepuasan pengguna layanan BisKita TransPakuan, serta mendeskripsikan hasil pengujian tersebut berdasarkan kondisi dan mekanisme nyata di lapangan.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Pelayanan Publik (Agung Kurniawan, 2005)

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut Kurniawan (2005), pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh organisasi berdasarkan aturan dan tata cara yang berlaku. Efektivitas pelayanan publik diukur melalui empat dimensi: (1) kesetaraan, akses non-diskriminatif bagi seluruh warga termasuk kelompok rentan; (2) efisiensi, optimalisasi sumber daya; (3) responsivitas, kecepatan merespons kebutuhan dan keluhan; serta (4)

transparansi dan akuntabilitas (Nugroho & Malkhamah, 2018).

Pendekatan Citizen-Centric Governance (Chakravarti & Venugopal, 2008)

Citizen-Centric Governance merupakan paradigma tata kelola yang menempatkan warga sebagai pusat setiap kebijakan dan layanan pemerintah. Chakravarti & Venugopal (2008) mengidentifikasi tiga elemen utama pendekatan ini: partisipasi publik yang aktif dan bermakna, fokus pada kepuasan warga sebagai ukuran keberhasilan, dan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan aksesibilitas dan transparansi. Pendekatan ini menggeser paradigma pemerintah-sentris menjadi warga-sentris, di mana masyarakat berperan aktif sejak perumusan hingga evaluasi kebijakan.

Penelitian Terdahulu

Kajian-kajian terdahulu memberikan fondasi komparatif bagi penelitian ini. Berikut rangkuman penelitian yang relevan:

N o.	Peneliti	Judul	Metode	Temuan Utama
1	Luthfiyiah et al. (2022)	Kualitas Pelayanan Transportasi Publik BRT BisKita TransPakuan Kota Bogor	Kuantitatif (Survei Likert)	Layanan dinilai cukup baik dari aspek kenyamanan dan tarif; fasilitas kelompok rentan belum memadai.
2	Adikarya & Tanjung (2022)	Efektivitas Penerapan Smart Mobility di	Kuantitatif (Survei)	Smart Mobility membantu aksesibilitas, namun belum inklusif bagi

		Kota Bogor		disabilitas dan lansia.
3	Septa da et al. (2020)	Analisis Pelayanan BRT Trans Semarang	Kualitatif & Kuantitatif	BRT cukup efektif tingkatkan mobilitas; kendala ketepatan jadwal di jam sibuk.
4	Margaretha & Nugroho (2014)	Optimalisasi Implementasi Smart Mobilitas di DKI Jakarta	Kualitatif (Studi Dokumen)	Teknologi meningkatkan efisiensi, namun integrasi antar moda masih terkendala.

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan kajian terdahulu, penelitian ini mengisi kekosongan dengan mengkombinasikan evaluasi enam instrumen pelayanan publik dalam satu studi, serta menganalisis dampak masa transisi pengelolaan dari BPTJ ke Dinas Perhubungan Kota Bogor. Penelitian ini berkontribusi dengan mengintegrasikan analisis kualitatif multi-instrumen dengan pengujian PLS-SEM dalam satu kerangka penelitian terpadu, sesuatu yang belum pernah dilakukan pada kasus BisKita TransPakuan.

Kerangka Model PLS-SEM

Model penelitian dibangun dengan empat variabel eksogen: Kesetaraan & Aksesibilitas (K&A), Responsivitas (R), Partisipasi Masyarakat (PM), Pemanfaatan Teknologi (PT); dua mediator: Persepsi Efisiensi (PE) dan Kepuasan Pengguna (KP); serta satu variabel endogen: Intention To Use (ITU). Model ini diturunkan dari integrasi Teori Pelayanan Publik, Citizen-Centric Governance, Technology Acceptance Model (Davis, 1989), dan Expectation-Confirmation Model (Bhattacharjee, 2001).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain sequential explanatory mixed method, yaitu analisis kuantitatif melalui PLS-SEM dilakukan terlebih dahulu untuk menguji signifikansi statistik hubungan antarvariabel, kemudian analisis kualitatif digunakan untuk menjelaskan secara kontekstual mengapa hubungan tersebut signifikan atau tidak signifikan. Pendekatan ini dipilih karena PLS-SEM mampu mengukur kekuatan dan arah hubungan antarvariabel secara presisi, tetapi tidak dapat menjelaskan proses atau alasan di balik hubungan tersebut.

Populasi penelitian ini adalah pengguna BisKita TransPakuan di Kota Bogor yang berjumlah 761.168 penumpang pada periode Oktober–Desember 2025 berdasarkan data Laporan Evaluasi Tahun 2025 BisKita TransPakuan Kota Bogor (BPS Kota Bogor, 2025). Sampel ditentukan menggunakan teknik Simple Random Sampling dengan rumus Slovin (Slovin, 1960) sehingga diperoleh 100 responden sebagai sampel penelitian.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi lapangan, kuesioner, dan studi dokumentasi. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan kuantitatif yang bersumber dari:

1. Sumber Primer, melalui wawancara mendalam dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bogor dan tiga pengguna BisKita TransPakuan, observasi langsung di halte dan dalam armada bus, serta kuesioner berskala Likert 1–5 yang disebarakan kepada 100 responden pengguna.
2. Sumber Sekunder, berupa dokumen kebijakan, laporan tahunan operasional BisKita TransPakuan, data BPS, serta literatur dan jurnal terkait.

Analisis kualitatif dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan analisis kuantitatif dilakukan menggunakan Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui aplikasi SmartPLS 4 dengan prosedur bootstrapping sebanyak 5.000 subsampel untuk menguji signifikansi jalur struktural (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Efektivitas Tata Kelola BisKita TransPakuan di Kota Bogor

Bagian ini menjelaskan hasil analisis tata kelola BisKita TransPakuan berdasarkan lima instrumen yang merujuk pada Teori Pelayanan Publik (Kurniawan, 2005) dan Citizen-Centric Governance (Chakravarti & Venugopal, 2008), yaitu kesetaraan & aksesibilitas, efisiensi, responsivitas, partisipasi masyarakat, dan pemanfaatan teknologi.

1. Kesetaraan & Aksesibilitas

Meskipun Keputusan Wali Kota Bogor Nomor 500.11.8/KEP.32-DISHUB/2025 telah mengatur ketersediaan kursi prioritas dan ruang kursi roda di dalam armada bus, implementasi di lapangan masih jauh dari ideal. Sebagian besar halte BisKita TransPakuan belum dilengkapi akses ramah disabilitas seperti lantai landai (ramp) dan penanda taktil bagi tunanetra. Data kuesioner menunjukkan 36% responden menyatakan fasilitas kelompok rentan di bus dan halte belum memadai, sementara 36% lainnya menilai lokasi halte belum strategis dan mudah dijangkau. Instrumen ini dapat disimpulkan belum efektif.

2. Efisiensi

Dari aspek keterjangkauan tarif, layanan BisKita telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Namun ketepatan waktu masih menjadi kendala utama: 37%

responden menyatakan jadwal kedatangan bus belum akurat sesuai aplikasi pelacakan real-time, dan 40% menilai frekuensi kedatangan armada hanya cukup memenuhi kebutuhan. Kemacetan Kota Bogor pada jam sibuk pagi dan sore menjadi faktor utama ketidaktepatan waktu, sementara Koridor 2 mencapai load factor 111,89% yang melampaui kapasitas ideal. Instrumen ini dapat disimpulkan cukup efektif.

3. Responsivitas

Dinas Perhubungan Kota Bogor telah menyediakan fitur pengaduan keluhan melalui aplikasi BisKita TransPakuan. Namun terdapat gap signifikan antara ketersediaan mekanisme ini dengan pengetahuan masyarakat terhadapnya. Data kuesioner menunjukkan 33% responden tidak mengetahui cara menyampaikan keluhan, dan 38% menyatakan keluhan tidak ditindaklanjuti dengan baik. Kondisi ini mencerminkan bahwa responsivitas pemerintah masih bersifat satu arah dan belum menjangkau seluruh pengguna. Instrumen ini dapat disimpulkan belum efektif.

4. Partisipasi Masyarakat

Dinas Perhubungan Kota Bogor secara konsisten melakukan evaluasi bulanan dengan melibatkan masyarakat pengguna. Indeks kepuasan pelanggan BisKita tercatat sebesar 4,21. Namun, 42% responden menyatakan masukan masyarakat hanya cukup dipertimbangkan, mengindikasikan partisipasi masih cenderung satu arah dan belum sepenuhnya terintegrasi dalam pengambilan keputusan. Instrumen ini dapat disimpulkan cukup efektif.

5. Pemanfaatan Teknologi

BisKita TransPakuan telah mengimplementasikan sistem pembayaran non-tunai dan aplikasi pelacakan real-time. Namun aplikasi mobile BisKita—yang juga memuat fitur pengaduan keluhan—belum diketahui secara luas: 29% responden

menyatakan aplikasi belum membantu secara optimal, dan temuan wawancara menunjukkan sejumlah pengguna aktif sama sekali belum mengetahui keberadaan aplikasi tersebut. Instrumen ini dapat disimpulkan belum efektif.

Hasil PLS-SEM: Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Seluruh 23 indikator memenuhi validitas konvergen dengan outer loading $\geq 0,60$ dan p values = 0,000. Dua indikator borderline: R2 (0,684) dan E2 (0,670) dipertahankan karena T Statistics $> 1,96$ dan penghapusannya tidak meningkatkan AVE secara substantif. Ketiga variabel endogen memiliki R² substansial:

Variabel Endogen	R-Square (R ²)	Kategori
Persepsi Efisiensi	0,618	Substansial
Kepuasan Pengguna	0,721	Substansial
Intention To Use (ITU)	0,756	Substansial

Tabel 2 Koefisien Determinasi (R-Square)

Hasil Pengujian Hipotesis (Path Coefficients)

Hipo.	Jalur	β	T Stat.	p Value	Hasil
H1	K&A $\rightarrow$ Persepsi Efisiensi	0,073	0,528	0,598	Ditolak
H2	K&A $\rightarrow$ Kepuasan Pengguna	0,235	2,169	0,030	Diterima
H3	Responsivitas $\rightarrow$ Persepsi Efisiensi	0,208	1,622	0,105	Ditolak
H4	Responsivitas $\rightarrow$ Kepuasan Pengguna	0,199	1,821	0,069	Ditolak
H5	Partisipasi Masyarakat $\rightarrow$ Persepsi Efisiensi	0,292	2,728	0,006	Diterima
H6	Partisipasi Masyarakat $\rightarrow$ Kepuasan Pengguna	0,166	1,659	0,097	Ditolak

H7	Pemanfaatan Teknologi $\rightarrow$ Persepsi Efisiensi	0,308	2,249	0,025	Diterima
H8	Pemanfaatan Teknologi $\rightarrow$ Kepuasan Pengguna	0,349	2,719	0,007	Diterima
H9	Persepsi Efisiensi $\rightarrow$ ITU	0,357	3,807	0,000	Diterima
H10	Kepuasan Pengguna $\rightarrow$ ITU	0,555	6,091	0,000	Diterima

Tabel 3 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung (Bootstrapping, n=5.000)

Specific Indirect Effects (Mediasi) dan Total Effects

Jalur Mediasi Spesifik	β	T Stat.	p Value	Hasil
K&A $\rightarrow$ Kepuasan Pengguna $\rightarrow$ ITU	0,130	2,116	0,034	Diterima
K&A $\rightarrow$ Persepsi Efisiensi $\rightarrow$ ITU	0,026	0,512	0,609	Ditolak
Responsivitas $\rightarrow$ KP $\rightarrow$ ITU	0,110	1,663	0,096	Ditolak
Responsivitas $\rightarrow$ PE $\rightarrow$ ITU	0,074	1,444	0,149	Ditolak
Partisipasi Masyarakat $\rightarrow$ KP $\rightarrow$ ITU	0,092	1,613	0,107	Ditolak
Partisipasi Masyarakat $\rightarrow$ PE $\rightarrow$ ITU	0,104	2,141	0,032	Diterima
Pemanfaatan Teknologi $\rightarrow$ KP $\rightarrow$ ITU	0,194	2,436	0,015	Diterima
Pemanfaatan Teknologi $\rightarrow$ PE $\rightarrow$ ITU	0,110	1,821	0,069	Ditolak

Tabel 4 Hasil Specific Indirect Effects (Bootstrapping)

Pembahasan Integratif

Temuan kualitatif dan kuantitatif saling menguatkan dan membentuk gambaran yang koheren. Pemanfaatan Teknologi terbukti sebagai variabel eksogen dengan dampak terluas: berpengaruh langsung terhadap Persepsi Efisiensi (H7: $\beta=0,308$; $p=0,025$) dan Kepuasan Pengguna (H8: $\beta=0,349$; $p=0,007$), serta memiliki total indirect effect terbesar terhadap ITU ($\beta=0,304$; $p=0,003$) melalui jalur mediasi Kepuasan Pengguna (H12c: $\beta=0,194$; $p=0,015$). Ini mengkonfirmasi secara statistik bahwa sosialisasi aplikasi BisKita adalah intervensi dengan potensi dampak tertinggi.

Kepuasan Pengguna merupakan mediator dominan dan prediktor terkuat ITU ($\beta=0,555$; $p=0,000$), konsisten dengan Expectation-Confirmation Model. Persepsi Efisiensi juga signifikan ($\beta=0,357$; $p=0,000$). Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pengguna secara holistik melalui perbaikan semua dimensi layanan yang harus menjadi prioritas tata kelola BisKita.

Ditolaknya seluruh jalur Responsivitas secara statistik (H3–H4, H11c–H11d) mengkonfirmasi temuan kualitatif: mekanisme pengaduan tersedia secara teknis namun tidak disosialisasikan, sehingga tidak mampu membentuk persepsi efisiensi maupun kepuasan yang bermakna. Ini bukan kegagalan sistem, melainkan kegagalan komunikasi antara pengelola dan pengguna.

Partisipasi Masyarakat berpengaruh signifikan terhadap Persepsi Efisiensi (H5: $\beta=0,292$; $p=0,006$) namun tidak langsung ke Kepuasan (H6: $p=0,097$), mengindikasikan bahwa partisipasi formal (evaluasi bulanan IKM 4,21) lebih efektif membentuk persepsi kognitif tentang efisiensi daripada kepuasan afektif personal. Sementara itu, Ketersediaan & Aksesibilitas berpengaruh langsung ke Kepuasan (H2: $\beta=0,235$; $p=0,030$) dan secara tidak langsung ke ITU melalui mediasi KP (H11a: $\beta=0,130$; $p=0,034$), menegaskan bahwa

perbaikan fisik halte berdampak nyata pada niat penggunaan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini, berdasarkan analisis kualitatif terhadap lima instrumen tata kelola BisKita TransPakuan menggunakan kerangka Teori Pelayanan Publik dan Citizen-Centric Governance, menyimpulkan bahwa layanan BisKita TransPakuan di Kota Bogor belum sepenuhnya efektif. Dua instrumen yang dinilai cukup efektif adalah efisiensi, yang didukung oleh tarif terjangkau, dan partisipasi masyarakat, yang tercermin dari indeks kepuasan pelanggan bulanan. Meski demikian, ketepatan waktu terganggu oleh kemacetan, dan 42% responden merasa masukan mereka hanya cukup dipertimbangkan.

Tiga instrumen lainnya, yaitu kesetaraan dan aksesibilitas, responsivitas, dan pemanfaatan teknologi, masih belum efektif. Dalam hal aksesibilitas, banyak halte tidak ramah disabilitas dan fasilitas belum memadai untuk kelompok rentan. Responsivitas menghadapi masalah dengan ketidaktahuan pengguna tentang fitur pengaduan yang ada, dan aplikasi seluler BisKita yang seharusnya mendukung pengguna tidak dikenal secara luas.

Pengujian hipotesis menggunakan PLS-SEM (SmartPLS 4) menunjukkan bahwa model memiliki daya prediksi substansial (R^2 Intention To Use = 0,756). Dari 10 hipotesis pengaruh langsung, 6 diterima, termasuk pemanfaatan teknologi yang signifikan terhadap persepsi efisiensi ($\beta = 0,308$; $p = 0,025$) dan kepuasan pengguna ($\beta = 0,349$; $p = 0,007$). Kepuasan pengguna ($\beta = 0,555$; $p < 0,001$) dan persepsi efisiensi ($\beta = 0,357$; $p < 0,001$) juga berfungsi sebagai mediator signifikan terhadap Intention To Use, sementara jalur yang melibatkan responsivitas tidak signifikan ($p > 0,05$).

Dapat disimpulkan bahwa tata kelola BisKita TransPakuan di Kota Bogor belum

efektif tetapi memiliki potensi perbaikan. Terdapat gap antara prinsip Citizen-Centric Governance dan implementasi di lapangan, terutama akibat masa transisi pengelolaan dari BPTJ ke Dinas Perhubungan Kota Bogor. Mekanisme pengaduan tidak dikenal luas oleh pengguna, meskipun pemanfaatan teknologi berpengaruh positif terhadap Intention To Use.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Moch. Yaffies, A.Md LLAJ, SH selaku Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bogor atas data dan informasi yang diberikan, serta kepada seluruh responden pengguna layanan BisKita TransPakuan yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini.

Conflict of Interest: Peneliti menyatakan tidak ada konflik kepentingan dalam penelitian ini.

Pendanaan: Penelitian ini merupakan penelitian mandiri dalam rangka penyelesaian skripsi S1 Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro.

DAFTAR PUSTAKA

- Adikarya, D. U., & Tanjung, A. S. (2022). Efektivitas penerapan smart mobility di Kota Bogor berdasarkan persepsi masyarakat. *Jurnal Inovasi dan Teknologi Transportasi*.
- Aminah, S. (2018). Transportasi publik dan aksesibilitas masyarakat perkotaan. *Jurnal Teknik Sipil*, 9(1), 1142–1155.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat. (2024). Jumlah moda angkutan menurut jenis dan kabupaten/kota (unit), 2023. BPS Jabar.
- Bogdan, R., & Biklen, S. K. (2017). *Qualitative research for education* (6th ed.). Pearson.
- Chakravarti, B., & Venugopal, M. (2008). *Citizen centric service delivery through e-governance portal [White paper]*. National Institute for Smart Government.
- Creswell, J. W. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Dhany, F. W. W. (2025, April 2). Biskita Trans Pakuan Bogor bangkit dari mati suri. *Kompas.id*.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Hendrawan, F. M. P., & Putranto, L. S. (2024). Tanggapan masyarakat mengenai pengaruh faktor demografis dan geografis terhadap moda transportasi Biskita Trans Pakuan. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 7(2), 733–744.
- Keputusan Wali Kota Bogor Nomor 500.11.8/KEP.32-DISHUB/2025 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal dengan Skema Pembelian.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Pembaharuan.
- Luthfiyyah, P. H. D., Yuningsih, N. Y., & Afrilia, U. A. (2022). Kualitas pelayanan transportasi publik BRT melalui BisKita Trans Pakuan Kota Bogor tahun 2022. *Jurnal Transportasi dan Pelayanan Publik*.
- Margaretha, A. M., & Nugroho, A. A. (2014). Optimalisasi implementasi smart mobility di DKI Jakarta. *Jurnal Transportasi dan Teknologi Inovatif*.

- Nugroho, D. A., & Malkhamah, S. (2018). Manajemen sistem transportasi perkotaan Yogyakarta. Jurnal Penelitian Transportasi Darat, 20(1).
- Oswaldo, I. G. (2024). BPTJ Kemenhub alihkan operasional BisKita Trans Pakuan ke Pemkot Bogor. Finance.Detik.com.
- Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 8 Tahun 2023 tentang Transportasi.
- Perumda Transportasi Pakuan. (2025). Buku laporan tahunan BisKita TransPakuan Kota Bogor.
- Sekaran, U. (2016). Research methods for business: A skill-building approach (7th ed.). Wiley.
- Septada, B. I., et al. (2020). Analisis pelayanan BRT Trans Semarang.
- Sugiyono. (2021). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Tamin, O. Z. (1997). Perencanaan dan permodelan transportasi. Institut Teknologi Bandung.