

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Tantangan dalam pengelolaan arus kendaraan dan penyelenggaraan layanan angkutan massal di perkotaan merupakan isu yang tidak dapat dipandang sederhana. Kerumitan ini muncul karena penyelenggaraan transportasi kota menyentuh berbagai pihak sekaligus: warga yang mengandalkan layanan angkutan untuk mobilitas harian, pengguna kendaraan pribadi, pelaku usaha jasa transportasi, otoritas pemerintah selaku regulator, hingga konfigurasi teknis jaringan lalu lintas itu sendiri. Permasalahan transportasi di perkotaan tersebut timbul terutama disebabkan karena tingginya tingkat urbanisasi, pertumbuhan jumlah kendaraan tidak sebanding dengan pertumbuhan prasarana dan sarana transportasi khususnya transportasi jalan raya, serta populasi dan pergerakan yang meningkat dengan pesat setiap harinya. Untuk itu, informasi, permasalahan, dan pengaturan mengenai pergerakan arus lalu lintas sangat penting untuk diketahui di daerah perkotaan. (Aminah, 2018)

Kerumitan transportasi publik melibatkan masyarakat dan pemerintah. Akhir-akhir ini, perhatiannya tertuju pada transportasi publik, terutama angkutan umum perkotaan seperti angkot dan Biskita Transpakuan, yang tidak hanya tidak nyaman, aman, dan terjangkau tetapi juga memiliki biaya sosial dan ekonomi yang tinggi. Tidak diragukan lagi, jika pelayanannya tidak memberikan jaminan terbaik ini, mobilitasnya akan

dipinggirkan atau dikurangi secara tidak langsung. Peningkatan kualitas angkutan umum memberikan dampak positif yang dirasakan secara luas, baik oleh mereka yang menggunakannya maupun yang tidak. Terutama melalui berkurangnya kepadatan lalu lintas, penurunan emisi gas buang, dan efisiensi konsumsi energi. Sebagai ruang interaksi sosial dan ekonomi, kota pada dasarnya dirancang untuk memudahkan pertukaran, mulai dari barang dan jasa hingga gagasan dan relasi sosial, sembari menekan biaya yang diperlukan untuk melakukan pertukaran tersebut. Dalam kerangka ini, transportasi memegang peran strategis sebagai penggerak dan penunjang seluruh aktivitas pertukaran tersebut.(Aminah, 2018)

Tentunya dalam sebuah tata ruang kota dan transportasi memiliki landasan hukum yang mendasari adanya sebuah kebijakan ataupun sebuah kebijakan yang berkaitan dengan penelitian saya, yaitu kebijakan atau landasan hukum mengenai transportasi. Peneliti melakukan sebuah analisis yang mendalam, dan peneliti mendapatkan peraturan yang langsung pada peraturan daerah, lebih tepatnya terdapat pada Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Transportasi. Pada peraturan tersebut dijelaskan bahwasanya peraturan ini disusun sebagai pedoman dalam pengelolaan dan penyelenggaraan sistem transportasi di Kota Bogor dengan tujuan mewujudkan transportasi yang teratur, aman, nyaman, efisien, inklusif, dan berkelanjutan. Fokus utama dari peraturan ini mencakup:(PERATURAN DAERAH KOTA BOGOR NOMOR 8 TAHUN 2023)

1. Penyelenggaraan Transportasi

Menyediakan layanan transportasi publik yang dapat menjawab kebutuhan mobilitas masyarakat, termasuk pengaturan moda transportasi umum seperti BisKita TransPakuan sebagai bagian dari upaya mengurangi kemacetan, memperbaiki aksesibilitas, dan meningkatkan kualitas layanan.

2. Prinsip Keselamatan dan Keberlanjutan

Mengatur penggunaan infrastruktur dan moda transportasi agar selaras dengan prinsip keselamatan, kelestarian lingkungan, serta mendukung efisiensi energi.

3. Pengaturan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Mengatur pengoperasian kendaraan umum, termasuk pengelolaan terminal, trayek angkutan, manajemen lalu lintas, serta integrasi moda transportasi untuk menciptakan sistem yang terkoordinasi.

4. Peran Pemerintah dan Masyarakat

Menekankan pentingnya kolaborasi antara Pemerintah Kota Bogor, operator transportasi, dan partisipasi aktif masyarakat dalam pengelolaan serta pengawasan sistem transportasi.

5. Pemanfaatan Teknologi

Mendorong pemanfaatan teknologi untuk mendukung sistem manajemen transportasi yang modern dan transparan, seperti digitalisasi layanan transportasi dan pembayaran nontunai.

Selanjutnya pada peraturan kedua, terdapat Peraturan Daerah (Perda) Kota Bogor Nomor 3 Tahun 2022 tentang Perusahaan Umum Daerah Transportasi Pakuan Kota Bogor. Dalam peraturan tersebut terdapat beberapa hal-hal penting yang selaras dengan transportasi umum BisKita TransPakuan. Pasal 4 (empat) dan 5 (lima) terdapat maksud dan tujuan mendirikan sebuah transportasi yang dijelaskan bahwa pelayanan umum merupakan pemenuhan kebutuhan transportasi masyarakat dan juga tidak lepas memenuhi tujuan yang ada seperti meningkatkan pelayanan transportasi, menunjang pembangunan daerah dan perekonomian, serta menjadi sumber PAD. Beranjak dari hal tersebut, ruang lingkup yang ditetapkan juga dijelaskan pada pasal 6, di mana aspek angkutan umum menjadi cerminan dari Biskita Transpakuan dengan penetapan tarif yang diatur pada pasal 7 mengenai profesionalisme, daya saing, dan keadilan. (PERATURAN DAERAH KOTA BOGOR NOMOR 3 TAHUN 2022, 2022) Dapat disimpulkan pada pembahasan yang ada mengenai Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2022 tentang Perusahaan Umum Daerah Transportasi Pakuan Kota Bogor bahwa penelitian ini menjelaskan peningkatan aksesibilitas dan kualitas layanan transportasi umum, menjalankan fungsi pelayanan publik yang berkelanjutan, mendukung pembangunan ekonomi dan sosial daerah, serta mewujudkan tata kelola perusahaan daerah yang baik (GCG). Selain itu, peraturan ini mengatur sumber pembiayaan, struktur organisasi, sistem pengawasan internal, hingga prinsip transparansi dan pelaporan yang menjamin operasional

Biskita berjalan sesuai prinsip akuntabilitas dan kepentingan publik. Melalui ketentuan ini, Perumda Trans Pakuan diharapkan dapat menjadi tulang punggung sistem transportasi kota yang berkeadilan, terintegrasi, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Dalam sebuah persoalan permasalahan yang peneliti bawakan, setidaknya terdapat dua alasan utama yang melatarbelakangi penelitian ini, yaitu alasan teoritik dan empirik. Pertama, yang menjadi alasan pada bagian teoritik adalah sebagaimana menjadi landasan dari pentingnya penelitian yang peneliti buat. Alasan teoritik merupakan hasil atau temuan yang dikemukakan oleh beberapa ahli tertentu. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik menjadi cerminan sekaligus tolok ukur dari seberapa baik pemerintahan dijalankan. Dalam perspektif Agung Kurniawan, layanan publik dipahami sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh suatu organisasi yang diselenggarakan berdasarkan prosedur dan ketentuan yang berlaku, dengan menempatkan kepentingan warga sebagai acuan utama. Dalam konteks pelayanan publik, prinsip dasar yang perlu diperhatikan meliputi kesetaraan, efisiensi, responsivitas, serta transparansi dan akuntabilitas.(Fernando Septian Maatoke dkk., 2020) Layanan publik yang baik harus dapat menjangkau semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi, memberikan hasil yang optimal dengan sumber daya yang tersedia, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta dijalankan dengan keterbukaan dan pertanggungjawaban yang jelas. Tidak hanya pada teoritis yang berbasis teori ahli, dalam penelitian ini peneliti

juga menggunakan pendekatan *Citizen-Centric Governance* Chakravarti & Venugopal (2008) agar penelitian ini dapat dimengerti dan menjadikan alat bantu peneliti dalam melakukan penelitian dengan adanya sebuah pendekatan ini.

Pendekatan *Citizen-Centric Governance* yang dikemukakan oleh Chakravarti & Venugopal (2008) menekankan pentingnya menjadikan masyarakat sebagai pusat dari setiap kebijakan dan layanan pemerintah. Pendekatan ini menggeser paradigma tradisional yang melihat masyarakat hanya sebagai penerima layanan menjadi masyarakat yang berperan aktif dalam seluruh siklus kebijakan, mulai dari perumusan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Elemen utama dari pendekatan ini meliputi: (Laila Novita Gamawati, 2022)

- 1) Partisipasi Publik: Pemerintah didorong untuk melibatkan masyarakat secara aktif, tidak hanya melalui konsultasi tetapi juga kolaborasi dalam pengambilan keputusan. Partisipasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa kebijakan dan layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat.
- 2) Kepuasan Warga: Fokus pada kepuasan warga berarti pemerintah harus memahami ekspektasi masyarakat, termasuk aspek kenyamanan, keamanan, keterjangkauan, dan keandalan layanan publik. Hasil survei kepuasan warga digunakan untuk terus memperbaiki kualitas layanan.
- 3) Pemanfaatan Teknologi: Teknologi informasi digunakan untuk meningkatkan transparansi, mempercepat komunikasi antara

pemerintah dan masyarakat, serta memungkinkan akses layanan yang lebih mudah dan inklusif.

Pendekatan ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efektivitas layanan, tetapi juga membangun kepercayaan antara masyarakat dan pemerintah melalui keterbukaan, akuntabilitas, dan inklusivitas. Pendekatan ini sangat penting untuk dijalankan dengan baik karena dari pendekatan ini akan menambah penelitian yang komprehensif. Secara empirik, Pemerintah Kota Bogor telah meluncurkan program BisKita TransPakuan sebagai salah satu upaya untuk menyediakan moda transportasi publik yang aman, nyaman, dan terjangkau. Program ini diharapkan dapat mengatasi permasalahan kemacetan serta meningkatkan mobilitas masyarakat di Kota Bogor. Namun, dalam implementasinya, masih terdapat beberapa permasalahan yang muncul, antara lain:

- 1) Aksesibilitas layanan belum sepenuhnya menjangkau semua lapisan masyarakat, terutama kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas.
- 2) Efektivitas layanan dalam mengurangi waktu perjalanan dan mengatasi kemacetan masih belum dievaluasi secara komprehensif.
- 3) Responsivitas pemerintah terhadap keluhan masyarakat terkait layanan BisKita masih terbatas, ditandai dengan minimnya mekanisme *feedback* yang efektif.
- 4) Partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi layanan BisKita juga masih rendah.

5) Pemanfaatan teknologi sebagai sarana pendukung transparansi dan efisiensi layanan belum dimaksimalkan.

Membahas mengenai transportasi juga, pada hakikatnya sektor transportasi merupakan salah satu penopang pelayanan dan animasi penduduk perkotaan dalam rangka meningkatkan kualitas hidupnya. Tuntutan akan layanan transportasi yang lebih baik tidak dapat dihindari, terutama di beberapa kota. Ketersediaan infrastruktur yang memadai saja tidak cukup untuk mendorong kinerja transportasi kota secara optimal. Dibutuhkan pendekatan manajerial yang terencana dalam mengatur ekosistem transportasi secara menyeluruh. Inti dari pendekatan tersebut adalah mengoptimalkan pemanfaatan kapasitas yang ada, mencakup keseimbangan antara kebutuhan pergerakan (*demand*) dan ketersediaan layanan (*supply*), termasuk pengaturan arus manusia, distribusi barang, dan kapasitas jaringan jalan. Pengaturan pergerakan orang lebih banyak tentang kapan, di mana dan bagaimana pergerakan dilakukan. (Nugroho & Malkhamah, 2018) Lebih rinci menurut Tamin, (1997) menjelaskan bahwa masalah lalu lintas atau transportasi selalu menjadi masalah yang dihadapi oleh negara maju maupun negara berkembang seperti Indonesia, baik dalam bidang transportasi perkotaan (*urban*) maupun antar kota (*area*). Di Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang terkenal sebagai negara kepulauan yang sangat besar, diperlukan sistem transportasi yang efisien, murah, lancar, cepat, mudah diatur, dan nyaman bagi pergerakan orang dan/atau barang. Setiap tahapan pembangunan sangat membutuhkan sistem transportasi yang

efisien sebagai salah satu prasyarat kelangsungan dan jaminan pelaksanaan pembangunan.

Kota Bogor merupakan kota dengan banyaknya angkutan kota atau banyak disebut angkot. Selain kota hujan, menurut analisis yang peneliti lakukan dari sumber data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, Kota Bogor juga memiliki julukan, yaitu kota sejuta angkot, yang mana pada keberadaannya angkot ini merajalela hingga pada lintas kota/kab. Sebagai penjelasannya, pada 2023 Kota Bogor memiliki angkutan dalam kota sebanyak 3.065 unit. Peneliti akan membandingkannya dengan kota-kota besar lain di Jawa Barat, antara lain Kota Bekasi, Kota Depok, dan Kota Bandung di tahun yang sama, yaitu tahun 2023. Kota Bekasi mencatatkan 247 unit, Kota Depok 3.213 unit, dan menjadi yang terbanyak dari kota-kota yang ada di Jawa Barat. Terakhir Kota Bandung dengan 1.131 unit (BPS Jawa Barat, 2024). Untuk memperkuat argumen peneliti mengenai Kota Bogor sebagai “Kota Sejuta Angkot,” peneliti akan membandingkan jumlah kendaraan bermotor (mobil penumpang dan sepeda motor) dengan tahun yang sama, yaitu tahun 2023, dan juga di kota yang sama, yaitu Kota Bogor, Kota Bekasi, Kota Depok, dan Kota Bandung. Kota Bogor memiliki 455.326 unit, Kota Bekasi 1.448.357 unit, Kota Depok 1.119.660 unit, dan Kota Bandung 1.480.270 unit (BPS Jawa Barat, 2024). Dapat peneliti simpulkan dan jelaskan bahwasanya Kota Bogor mendapatkan jumlah unit angkutan dalam kota no. 2 terbanyak di seluruh kota Provinsi Jawa Barat. Namun, pada bagian jumlah kendaraan bermotor (mobil penumpang dan

sepeda motor), Kota Bogor menunjukkan data yang signifikan di bawah kota-kota lain; maka dari situ, dapat dikatakan perbandingan kendaraan bermotor dengan angkutan dalam kota yang ada di Kota Bogor tidaklah jauh signifikan dibandingkan kota lainnya yang memiliki jutaan kendaraan bermotor.

Biskita TransPakuan Kota Bogor merupakan layanan bus pertama di kawasan Bodebek dengan skema buy the service (BTS), yaitu BisKita Trans Pakuan. Layanan transportasi umum ini beroperasi pertama kali pada 2 November 2021 oleh Wali Kota Bogor periode 2019-2024 Bima Arya dan Kepala BPTJ Polana B. Pramesti. Layanan BisKita Trans Pakuan Bogor memiliki empat koridor dan 49 unit armada. Sejak 20 Mei 2023, tarif umum untuk transportasi umum resmi adalah Rp 4.000. Sejak 18 September 2023, tarif khusus sebesar Rp 2.000 telah diberlakukan untuk pelajar, lansia, dan orang disabilitas (Ignacio Geordi Oswaldo, 2024). Sistem pembayaran BisKita TransPakuan menerapkan skema nontunai dengan menerima berbagai kartu uang elektronik, antara lain produk dari Bank Mandiri, BNI, BCA, dan BRI. Penetapan besaran tarif layanan ini mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55 Tahun 2023 mengenai jenis dan besaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Tarif yang diberlakukan bersifat dinamis, disesuaikan dengan mekanisme skema pembelian layanan atau Buy The Service (BTS) yang dikelola oleh Kementerian Perhubungan (Kumparan.com, 2025). Pada awalnya, cakupan dari rute perjalanan mencakup empat rute. Koridor 1 dari Terminal Bubulak ke Cidangiang,

Koridor 2 dari Terminal Bubulak ke Ciawi, Koridor 5 dari Ciparigi ke Stasiun KA Bogor, dan Koridor 6 dari Parung Banteng ke Air Mancur memiliki masing-masing 29 pemberhentian. Adapun jam operasional Biskita pada koridor 1 dan 2 dimulai pukul 05.00 hingga pukul 21.00 WIB. Dua koridor terakhir masih belum diketahui kapan mereka akan kembali melayani penumpang. Meskipun demikian, dua koridor, yaitu Koridor 3 yang menghubungkan Terminal Bubulak ke Sukasari/Lawang Gintung dan Koridor 4 yang menghubungkan Ciawi ke Pomad/Ciparigi, belum beroperasi sejak awal (Fransiskus Wisnu Wardhana Dhany, 2025). Sejak diberlakukan tarif normal pada September 2023 hingga September 2024, jumlah penumpang per koridor cukup tinggi. Koridor pertama naik dari 69.920 menjadi 82.736, atau 18.33%. Koridor kedua naik dari 100.326 menjadi 127.590, atau 27.18%. Koridor kelima naik dari 54.442 menjadi 63.436, atau 16.52%. Koridor keenam naik dari 20.068 menjadi 29.750, atau 48.25%. Namun, tren yang positif juga ditemukan pada *load factor (LF)* pada semua koridor per September 2024. Koridor 1 memiliki LF 65,23%, sedangkan Koridor 2 melebihi target atau 111,89%. Koridor 5 memiliki LF 49,67%, dan Koridor 6 memiliki LF 23,65%. Terdapat perubahan dalam pengelolaan layanan penyelenggaraan BisKita Trans Pakuan Bogor ini yang bermula dikelola oleh Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) beralih ke Pemerintah Kota Bogor, yaitu Dinas Perhubungan Kota Bogor (Fransiskus Wisnu Wardhana Dhany, 2025).

Perpindahan pengelolaan layanan penyelenggaraan ini menjadikan berubahnya tata kelola yang dikerjakan dan dijalankan dari sebelumnya. Hal ini menjadi fenomena tersendiri mengenai keadaan transisi pengelolaan yang dilakukan, apakah berjalan dengan baik, bagaimana kelebihan maupun kekurangan pada masa transisi ini, dan bagaimana hambatan yang didapatkan, terutama untuk Dinas Perhubungan Kota Bogor, dan juga dengan mengukur aspek-aspek lainnya yang sesuai dengan teori penelitian saya. Masa transisi ini menjadikan fenomena penting untuk dikaji dalam penelitian ini. Permasalahan keungan juga menjadi perhatian mengingat biaya operasional yang dikeluarkan menjadi tanggung jawab Dinas Perhubungan Kota Bogor.

Dengan fenomena yang dilandasi oleh data terkait dan penjabaran dari ahli mengenai tata kelola transportasi umum, peneliti dapat katakan bahwa permasalahan di Kota Bogor adalah permasalahan yang menunjukkan adanya *gap* antara prinsip ideal dalam teori pelayanan publik dan *citizen-centric governance* dengan realita implementasi tata kelola BisKita TransPakuan. Jika permasalahan ini tidak segera ditangani, maka upaya Pemerintah Kota Bogor untuk mewujudkan sistem transportasi publik yang inklusif, efisien, dan berkelanjutan tentunya akan sulit tercapai dan akan memakan waktu yang lama. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang bertujuan untuk mengevaluasi tata kelola BisKita TransPakuan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik dan pendekatan *citizen-centric governance*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan

rekomendasi yang konkret untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi publik di Kota Bogor serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dan pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan layanan BisKita TransPakuan.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi dasar permasalahan untuk diteliti sebagaimana melihat antara *gap* yang terjadi adalah sebagai berikut:

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?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini setidaknya berangkat dari empat tujuan yang ingin dicapai, antara lain yaitu:

1. Menganalisis dan menguji pengaruh kesetaraan & aksesibilitas dan responsivitas secara signifikan terhadap persepsi efisiensi dan kepuasan pengguna layanan BisKita TransPakuan di Kota Bogor.
2. Menganalisis dan menguji pengaruh partisipasi masyarakat secara signifikan terhadap persepsi efisiensi dan kepuasan pengguna layanan BisKita TransPakuan di Kota Bogor.
3. Menganalisis dan menguji pengaruh pemanfaatan teknologi secara signifikan terhadap persepsi efisiensi dan kepuasan pengguna layanan BisKita TransPakuan di Kota Bogor.
4. Mendeskripsikan hasil pengujian pengaruh dari instrumen yang sudah diujikan berdasarkan kondisi dan mekanisme nyata penyelenggaraan layanan BisKita TransPakuan di Kota Bogor.

1. 4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan didapatkan dari penelitian ini secara garis besar terbagi atas dua, yakni manfaat teoretik dan manfaat praktis.

1. 4. 1 Manfaat Teoritik

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya teori pelayanan publik dan *citizen-centric governance* dalam konteks layanan transportasi publik di Indonesia. Secara lebih spesifik, penelitian ini berkontribusi pada:

- 1) Penelitian ini memperkaya aplikasi Teori Pelayanan Publik (Agung Kurniawan, 2005) dengan menguji secara statistik melalui PLS-SEM. Apakah dimensi kesetaraan, efisiensi, dan responsivitas

secara signifikan membentuk persepsi efisiensi, kepuasan pengguna, dan intention to use layanan transportasi publik.

- 2) Penelitian ini memberikan bukti empiris mengenai relevansi pendekatan Citizen-Centric Governance (Chakravarti & Venugopal, 2008) dalam konteks tata kelola transportasi publik di Kota Bogor, salah satunya dengan mengkonfirmasi secara statistik apakah partisipasi masyarakat dan pemanfaatan teknologi yang menjadi dua pilar utama pendekatan.
- 3) Penelitian ini memberikan kontribusi metodologis dengan memperkenalkan penggunaan Partial Least Squares, Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dalam kajian efektivitas pelayanan publik di bidang ilmu pemerintahan yang merupakan sebuah pendekatan yang masih jarang digunakan dalam studi transportasi publik di Indonesia.
- 4) Penelitian ini mengadaptasi konsep Intention To Use yang lazim digunakan dalam kajian adopsi teknologi ke dalam konteks layanan transportasi publik berbasis subsidi pemerintah.

Basis Referensi Studi Kebijakan Transportasi yang menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya yang ingin mengeksplorasi inovasi dalam tata kelola transportasi publik di daerah lain.

1. 4. 2 Manfaat Praktis

- 1) Menganalisis apakah pelayanan transportasi umum BisKita TransPakuan memenuhi prinsip kesetaraan, efektivitas, dan responsivitas.
- 2) Mengidentifikasi peran dan partisipasi masyarakat dalam mendukung Pelayanan Transportasi Umum BisKita TransPakuan.
- 3) Mengevaluasi sejauh mana penggunaan teknologi dapat mendukung transparansi dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

1. 5 Tinjauan Pustaka Penelitian

Kajian terhadap literatur yang relevan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk membangun landasan konseptual yang kokoh sebelum analisis dilakukan.

1. 5. 1 Teori Pelayanan Publik (Agung Kurniawan, 2005)

- 1) Kesetaraan dan Aksesibilitas Layanan merupakan elemen utama dalam teori pelayanan publik yang menekankan pentingnya penyediaan layanan yang inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat. Dalam konteks BisKita TransPakuan, evaluasi aspek ini mencakup sejauh mana layanan dapat diakses oleh kelompok rentan, seperti lansia dan penyandang disabilitas.

Berdasarkan penelitian Putri Hasna Dhiya Luthfiyyah et al. (2022), ditemukan bahwa meskipun BisKita telah memberikan layanan yang cukup baik dari aspek kenyamanan dan keterjangkauan, fasilitas untuk kelompok rentan masih belum

memadai (Hasna dkk., 2024). Hal ini sejalan dengan temuan dari Dwi Utomo Adikarya dan Adinda Sekar Tanjung (2022), yang menyoroti bahwa penerapan teknologi pada konsep *Smart Mobility* di Kota Bogor belum sepenuhnya inklusif bagi kelompok rentan. (Adikarya dan Tanjung, 2022) Penelitian Bastiar Ihsan Septada et al. tentang Trans Semarang juga menggaris bawahi pentingnya aksesibilitas sebagai elemen penilaian keberhasilan layanan transportasi publik (Ihsan Septada & Rina Herawati). Oleh karena itu, evaluasi terhadap BisKita TransPakuan perlu difokuskan pada peningkatan aksesibilitas, seperti penyediaan halte ramah disabilitas dan lansia, serta fasilitas transportasi yang mendukung mobilitas kelompok rentan. Temuan ini relevan untuk memastikan prinsip kesetaraan dalam pelayanan publik benar-benar terealisasi.

2) Efisiensi: Kedua instrumen ini menjadi prinsip dasar dalam evaluasi layanan publik untuk memastikan penggunaan sumber daya yang optimal dan hasil yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam layanan BisKita TransPakuan, analisis efisiensi mencakup waktu perjalanan, pengurangan kemacetan, dan optimalisasi operasional bus. Dari penelitian Dwi Utomo Adikarya dan Adinda Sekar Tanjung (2022), penerapan teknologi dalam *Smart Mobility* telah membantu mengurangi waktu perjalanan, meskipun belum terintegrasi sepenuhnya (Adikarya dan Tanjung, 2022). Penelitian Audrea Maria Margaretha dan Alih Aji Nugroho

tentang *Smart Mobility* di DKI Jakarta menambahkan bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi transportasi publik melalui aplikasi informasi jadwal dan pembayaran non-tunai. Namun, tantangan dalam mengintegrasikan teknologi di seluruh moda transportasi masih menjadi hambatan (Margaretha dan Nugroho, 2014).

Penelitian Bastiar Ihsan Septada et al. pada Trans Semarang menunjukkan bahwa efektivitas layanan transportasi publik dapat ditingkatkan melalui pemantapan jadwal keberangkatan dan pengelolaan rute yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Ihsan Septada & Rina Herawati). Implikasi dari temuan tersebut bagi BisKita TransPakuan adalah pentingnya evaluasi keberlanjutan, termasuk penyesuaian jadwal dan rute bus untuk mengurangi waktu perjalanan dan kemacetan secara signifikan.

- 3) Responsivitas Pemerintah: Pelayanan publik sebagai fungsi penting dari pergerakan pemerintah. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada teori ini dibahas bahwa sejauh mana pemerintah Kota Bogor tanggap terhadap keluhan atau saran masyarakat terkait layanan BisKita. Selain itu, bentuk responsivitas bukan hanya mendengarkan keluhan dan saran melainkan juga, memerlukan tindakan berkualitas dengan diimbangi transparansi yang jelas dalam proses menyelesaikan keluhan dan saran masyarakat sehingga dapat menjadi suatu bentuk pemenuhan

kebutuhan yang efektif dan tepat untuk masyarakat Kota Bogor terkait Pelayanan Transportasi Umum BisKita.

Menurut penelitian dengan judul "*TANGGAPAN MASYARAKAT MENGENAI PENGARUH FAKTOR DEMOGRAFIS DAN GEOGRAFIS TERHADAP MODA TRANSPORTASI BISKITA TRANSPAKUAN*" menjelaskan bahwa salah satu saran yang sering didapatkan dari masyarakat Kota Bogor pengguna Biskita adalah perlunya memperluas jalur BisKita Transpakuan (Manuel dkk., 2024). Hal ini bertujuan agar terhindar dari kemacetan dan ketepatan waktu kedatangan. Adanya saran tersebut menunjukkan bahwa perlunya respon tindakan perbaikan sistem lalu lintas yang berlaku di Kota Bogor.

1. 5. 2 Citizen-Centric Governance (Chakravarti & Venugopal, 2008)

1) Partisipasi Publik: Partisipasi publik dalam konteks evaluasi BisKita TransPakuan sangat penting untuk memahami sejauh mana masyarakat terlibat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan transportasi publik ini. Elemen partisipasi publik tidak hanya terbatas pada konsultasi langsung, seperti forum diskusi dengan pihak terkait, tetapi juga mencakup survei persepsi pengguna.

Berdasarkan penelitian oleh Dwi Utomo Adikarya dan Adinda Sekar Tanjung (2023), dalam penerapan *smart mobility* di Kota Bogor, partisipasi masyarakat melalui survei persepsi

pengguna menjadi alat yang efektif untuk menggali harapan dan masalah yang dihadapi masyarakat dalam penggunaan transportasi publik (Adikarya dan Tanjung, 2022). Hasil survei ini memberikan gambaran yang jelas tentang kendala yang ada, seperti aksesibilitas, kenyamanan, dan efektivitas layanan BisKita yang pada akhirnya dapat menjadi acuan dalam pengambilan keputusan perbaikan layanan. Selain itu, partisipasi publik juga meliputi penilaian terhadap kebijakan yang diterapkan, yang sering kali bersifat dua arah, baik dari pemerintah maupun masyarakat. Dengan demikian, peran serta masyarakat dalam evaluasi BisKita tidak hanya berfokus pada pengumpulan data, tetapi juga pada proses *feedback* yang mendorong perbaikan berkelanjutan.

- 2) Kepuasan Pengguna Layanan: Kepuasan pengguna layanan adalah aspek fundamental dalam menilai keberhasilan transportasi publik seperti BisKita TransPakuan. Prinsip ini relevan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang secara langsung memengaruhi kenyamanan, keamanan, dan keterjangkauan tarif layanan, yang semuanya berhubungan dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan tersebut.

Berdasarkan penelitian Putri Hasna Dhiya Luthfiyyah et al. (2022), yang mengkaji kualitas pelayanan transportasi publik BRT melalui BisKita TransPakuan, indikator utama yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna meliputi frekuensi kedatangan bus,

kondisi fisik bus, kepadatan penumpang, serta harga tarif yang dirasa sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pengguna, seperti yang dijelaskan dalam studi tersebut, juga sangat dipengaruhi oleh persepsi masyarakat terhadap kemudahan akses dan tingkat keamanan selama perjalanan (Hasna dkk., 2024). Oleh karena itu, untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, sangat penting untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang kurang optimal dalam sistem BisKita dan melakukan perbaikan yang berbasis pada kebutuhan serta harapan masyarakat.

Menurut Audrea Maria Margaretha dan Alih Aji Nugroho dalam penelitian mereka mengenai implementasi smart mobility di DKI Jakarta, faktor kenyamanan dan keamanan menjadi aspek utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna transportasi publik yang dapat diterapkan pada BisKita untuk menarik lebih banyak penumpang serta mempertahankan loyalitas pengguna yang ada (Margaretha dan Nugroho, 2014).

- 3) Pemanfaatan Teknologi: Kajian tentang sejauh mana teknologi, seperti aplikasi atau sistem informasi, telah diterapkan untuk meningkatkan transparansi, komunikasi, dan kualitas layanan BisKita. Menurut penelitian dengan judul *“EFEKTIVITAS PENERAPAN SMART MOBILITY DI KOTA BOGOR BERDASARKAN PERSEPSI MASYARAKAT”* membahas keberlangsungan dari smart mobility di Kota Bogor untuk moda

transportasi umum BisKita Transpakuan (Fernando Septian Maatoke dkk., 2020). Hasil yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan adalah masyarakat merasa cukup efektif, namun sulit dikatakan sangat efektif. Indikator ini dilihat dari fasilitas, tata kelola, dan infrastruktur yang ada di Kota Bogor dengan penerapan *smart payment*.

1.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Kajian
Dwi Utomo Adikarya, Adinda Sekar Tanjung	Efektivitas Penerapan <i>Smart Mobility</i> di Kota Bogor Berdasarkan Persepsi Masyarakat	Mengkaji efektivitas penerapan konsep <i>Smart Mobility</i> di Kota Bogor,	Kuantitatif	Penerapan <i>Smart Mobility</i> di Kota Bogor, penerapan teknologi belum sepenuhnya inklusif, khususnya dalam menjangkau kelompok rentan seperti penyandang disabilitas dan lansia.
Putri Hasna Dhiya Luthfiyyah, Neneng Yani Yuningsih, Ufa Anita Afrilia	Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Bus Rapid Transit (BRT) Melalui BisKita Trans Pakuan Kota Bogor Tahun 2022	Mengevaluasi kualitas pelayanan BisKita Trans Pakuan berdasarkan persepsi pengguna terkait kenyamanan, keamanan, tarif, dan keterjangkauan layanan.	Kuantitatif	Masyarakat menilai layanan BisKita cukup baik dari aspek kenyamanan, keamanan, dan tarif yang terjangkau. Namun, ditemukan bahwa fasilitas untuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas belum memadai, termasuk aksesibilitas halte dan fasilitas di dalam bus.

Bastiar Ihsan Septada et al.	Analisis Pelayanan BRT Trans Semarang	Mengkaji efektivitas layanan BRT di Kota Semarang dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk kenyamanan, keamanan, dan keterjangkauan tarif.	Kualitatif dan Kuantitatif	Layanan BRT Trans Semarang dinilai cukup efektif dalam meningkatkan mobilitas masyarakat, namun terdapat keluhan terkait keterjangkauan tarif untuk kelompok berpenghasilan rendah. Selain itu, ada tantangan dalam menjaga ketepatan jadwal keberangkatan bus di jam-jam sibuk.
Audrea Maria Margaretha, Alih Aji Nugroho	Optimalisasi Implementasi Smart Mobility di DKI Jakarta	Mengkaji penerapan konsep Smart Mobility di DKI Jakarta, terutama dalam aspek teknologi dan inovasi untuk meningkatkan efisiensi transportasi publik.	Kualitatif	Penerapan Smart Mobility di DKI Jakarta. Masih terdapat tantangan dalam integrasi teknologi di seluruh moda transportasi dan penyebaran informasi kepada masyarakat.
Wahyuni, E. S. (2016).	Aksesibilitas Penyandang Disabilitas terhadap Layanan Transportasi Publik.	Kesetaraan & Aksesibilitas Transportasi Publik	Kualitatif	Secara arsitektural aksesibilitas sarana transportasi publik sudah tersedia, tetapi belum seluruhnya memenuhi standar aksesibilitas yang ditetapkan, dengan hambatan utama berupa komitmen dan kebijakan pemerintah daerah.

Setianingrum, T., & Tsalatsa, Y. (2016).	Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik pada Pengelolaan Pengaduan: Studi Kasus UPIK di Kota Yogyakarta.	Responsivitas Pelayanan Publik	Kualitatif dan Kuantitatif	Menemukan lemahnya responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap keluhan masyarakat, khususnya pada aspek tindak lanjut yang tidak dapat dipantau lintas SKPD.
Herman, H. (2011).	Indikator Partisipasi Masyarakat dalam Sistem Transportasi Berkelanjutan.	Partisipasi Masyarakat dalam Transportasi Publik	Kuantitatif	Mengidentifikasi bentuk-bentuk partisipasi masyarakat dalam sistem transportasi berkelanjutan.
Handriant, Y. Saputra, I. H. (2025)	Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Terhadap Aplikasi TJ : Transjakarta	Pemanfaatan Teknologi pada Transportasi Publik	Kuantitatif dan Kualitatif	Variabel Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Behavioral Intention to Use, dan Actual System Usage secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Transjakarta.
Astuti, R. S., Kristanto, Y., Aden, D., & Nuha, N. (2021).	Public Value Pengguna Moda Transportasi Bus Rapid Transit(Brt) Kota Semarang	Intention to Use pada Layanan Transportasi & Publik	Kualitatif	Public Value menemukan bahwa nilai yang dirasakan pengguna BRT Trans Semarang mencakup kepuasan, kepercayaan, dan keandalan layanan.

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, mayoritas telah memberikan kontribusi penting dalam memahami efektivitas layanan transportasi publik, khususnya di konteks Indonesia. Namun demikian, terdapat sejumlah celah (gap) yang belum terjawab secara komprehensif oleh penelitian-penelitian sebelumnya, yang menjadi justifikasi utama bagi penelitian ini.

1. Penelitian Dwi Utomo Adikarya & Adinda Sekar Tanjung (2022) mengkaji Smart Mobility di Kota Bogor secara umum, sementara Bastiar Ihsan Septada et al. (2020) berfokus pada Trans Semarang, dan Audrea Maria Margaretha & Alih Aji Nugroho (2014) meneliti Smart Mobility di DKI Jakarta. Ketiga penelitian tersebut tidak secara spesifik mendalami layanan BisKita TransPakuan sebagai unit analisis. Penelitian ini mengisi gap tersebut dengan menjadikan BisKita TransPakuan Kota Bogor sebagai fokus utama kajian efektivitas layanan transportasi publik berbasis subsidi pemerintah.
2. Mayoritas penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kualitatif murni atau kuantitatif deskriptif sederhana. Penelitian Putri Hasna Dhiya Luthfiyyah et al. (2022) dan Bastiar Ihsan Septada et al. (2020) mengukur kualitas layanan menggunakan statistik deskriptif tanpa menguji hubungan kausalitas antar variabel. Penelitian ini mengisi gap tersebut dengan menerapkan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) yang mampu menguji pengaruh langsung maupun mediasi secara simultan dalam satu model struktural, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antarvariabel.

3. Tidak ada penelitian terdahulu yang secara bersamaan mengintegrasikan variabel kesetaraan & aksesibilitas, responsivitas, partisipasi masyarakat, dan pemanfaatan teknologi dalam satu kerangka konseptual yang terhubung dengan persepsi efisiensi, kepuasan pengguna, dan Intention to Use. Penelitian ini menjembatani gap tersebut dengan menggabungkan Teori Pelayanan Publik (Kurniawan, 2005), Citizen-Centric Governance (Chakravarti & Venugopal, 2008), Technology Acceptance Model (Davis, 1989), dan Expectation-Confirmation Model (Bhattacharjee, 2001) dalam satu model integratif.

1.7 Operasionalisasi Konsep

Berikut adalah sebuah rancangan **Operasionalisasi Konsep** yang peneliti buat guna mempermudah dalam penelitian peneliti antara lain:

Tabel 1. 2 Operasionalisasi Konsep

Variabel Penelitian	Indikator	Definisi Operasional	Alat Pengumpulan Data	Teknik Analisis
Kesetaraan dan Aksesibilitas	1. Layanan yang dapat diakses oleh semua kelompok masyarakat, termasuk rentan. 2. Kemudahan akses transportasi publik (lokasi halte, rute). 3. Fasilitas untuk kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas.	Tingkat penyediaan layanan BisKita yang menjangkau semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi, serta penyediaan fasilitas khusus untuk kebutuhan kelompok rentan.	Wawancara, Kuesioner, dan Studi Dokumentasi	Analisis deskriptif

Responsivitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanggapan pemerintah terhadap keluhan masyarakat. 2. Mekanisme pengaduan yang efektif. 3. Kecepatan respons terhadap masukan pengguna. 	<p>Kemampuan pemerintah atau pengelola BisKita dalam menerima, merespons, dan menindaklanjuti keluhan serta saran masyarakat dengan cepat dan tepat.</p>	<p>Wawancara dan Kuesioner</p>	<p>Analisis kualitatif; analisis statistik deskriptif untuk data kuesioner</p>
Partisipasi Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterlibatan dalam perencanaan layanan. 2. Kontribusi pengguna dalam evaluasi layanan. 3. Forum komunikasi pengguna. 	<p>Tingkat keterlibatan masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi layanan BisKita, termasuk bagaimana masyarakat memberikan masukan dan apakah masukan tersebut dipertimbangkan oleh pengelola.</p>	<p>Wawancara dan Kuesioner</p>	<p>Analisis isi dan data kuantitatif</p>
Pemanfaatan Teknologi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan aplikasi untuk informasi jadwal atau rute. 2. Transparansi melalui teknologi. 3. Pemanfaatan teknologi untuk umpan balik. 	<p>Tingkat penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan aksesibilitas layanan, mempercepat respons, serta meningkatkan transparansi pengelolaan layanan BisKita.</p>	<p>Observasi, studi dokumen, wawancara</p>	<p>Analisis naratif untuk observasi dan wawancara, deskriptif untuk dokumentasi</p>

Efisiensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurangan waktu perjalanan. 2. Dampak terhadap pengurangan kemacetan. 3. Pemanfaatan sumber daya secara optimal. 	Evaluasi efektivitas layanan BisKita dalam memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat dan efisiensi operasional dalam pengelolaan moda transportasi tersebut.	Studi Dokumen, Wawancara, dan Kuesioner	Triangulasi data untuk memastikan validitas hasil
Kepuasan Pengguna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kenyamanan dan keamanan pengguna. 2. Keterjangkauan tarif. 3. Ketepatan waktu keberangkatan. 	Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan BisKita meliputi kenyamanan, keamanan, keterjangkauan tarif, serta akurasi jadwal keberangkatan sesuai dengan kebutuhan mereka.	Wawancara dan Kuesioner	Analisis Statistik
Intention to Use	<ol style="list-style-type: none"> 1. Niat untuk terus menggunakan layanan BisKita secara berkelanjutan 2. Kecenderungan merekomendasikan BisKita kepada orang lain 3. Prioritas penggunaan BisKita dibandingkan moda transportasi lain 	Diadaptasi dari Technology Acceptance Model (Davis, 1989) dan Expectation-Confirmation Model (Bhattacharjee, 2001).	Kuesioner	Kuantitatif

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

1. Indikator-indikator di atas mencerminkan elemen-elemen utama dari teori Pelayanan Publik dan pendekatan Citizen-Centric Governance.
2. Definisi operasional dirancang agar mudah diterapkan untuk mengukur keberhasilan atau kekurangan implementasi tata kelola BisKita TransPakuan.

Alat pengumpulan data menunjukkan kombinasi metode kualitatif (wawancara mendalam, observasi) dan kuantitatif (survei dengan kuesioner), yang mendukung pendekatan *mixed methods*.

1.8 Justifikasi Variabel Penelitian Kuantitatif

Pemilihan variabel dalam penelitian ini didasarkan pada landasan teoretis yang kokoh serta bukti empiris dari penelitian-penelitian terdahulu yang relevan. Setiap variabel yang digunakan, baik eksogen, mediasi, maupun endogen, dipilih karena memiliki keterkaitan konseptual yang kuat dengan konteks efektivitas layanan transportasi publik BisKita TransPakuan di Kota Bogor. Tabel berikut menyajikan justifikasi masing-masing variabel beserta sumber teori dan riset pendukungnya.

Tabel 1. 3 Variabel Penelitian Kuantitatif

Variabel	Jenis	Sumber Teori	Riset Pendukung
X1 Kesetaraan & Aksesibilitas	Eksogen	Teori Pelayanan Publik, Kurniawan (2005)	<ul style="list-style-type: none"> • Luthfiyyah et al. (2022): aksesibilitas halte BisKita belum memadai untuk kelompok rentan. • Wahyuni, E.S. (2016): infrastruktur transportasi publik belum memenuhi standar aksesibilitas disabilitas. • Septada et al. (2020): aksesibilitas sebagai elemen

			kunci keberhasilan BRT Trans Semarang.
X2 Responsivitas	Eksogen	Teori Pelayanan Publik, Kurniawan (2005)	<ul style="list-style-type: none"> • Setianingrum & Tsalatsa (2016): lemahnya tindak lanjut pengaduan lintas SKPD di Kota Yogyakarta. • Filbert & Putranto (2024): perluasan rute sebagai saran dominan pengguna BisKita. • Septada et al. (2020): keluhan ketepatan jadwal pada BRT Trans Semarang.
X3 Partisipasi Masyarakat	Eksogen	Citizen-Centric Governance, Chakravarti & Venugopal (2008)	<ul style="list-style-type: none"> • Adikarya & Tanjung (2023): survei persepsi pengguna efektif menggali kebutuhan masyarakat. • Herman, H. (2011): bentuk-bentuk partisipasi dalam sistem transportasi berkelanjutan. • Astuti et al. (2021): kepercayaan pengguna BRT terkait keterlibatan publik dalam evaluasi layanan.
X4 Pemanfaatan Teknologi	Eksogen	Citizen-Centric Governance, Chakravarti & Venugopal (2008)	<ul style="list-style-type: none"> • Adikarya & Tanjung (2022): smart payment BisKita cukup efektif namun belum terintegrasi penuh. • Margaretha & Nugroho (2014): teknologi meningkatkan efisiensi transportasi di DKI Jakarta. • Handriant et al. (2025): TAM Perceived Usefulness dan Ease of Use signifikan terhadap kepuasan pengguna Transjakarta.

M1 Persepsi Efisiensi	Mediasi	Teori Pelayanan Publik, Kurniawan (2005)	<ul style="list-style-type: none"> • Adikarya & Tanjung (2022): teknologi membantu mengurangi waktu perjalanan di Kota Bogor. • Septada et al. (2020): pemantapan jadwal meningkatkan efektivitas operasional BRT. • Margaretha & Nugroho (2014): optimalisasi rute dan informasi jadwal meningkatkan persepsi efisiensi.
M2 Kepuasan Pengguna	Mediasi	Expectation-Confirmation Model (Bhattacharjee, 2001)	<ul style="list-style-type: none"> • Luthfiyyah et al. (2022): kepuasan dipengaruhi frekuensi bus, kondisi fisik, tarif, dan keamanan. • Astuti et al. (2021): kepuasan dan keandalan layanan membentuk Public Value BRT Trans Semarang. • Margaretha & Nugroho (2014): kenyamanan dan keamanan sebagai faktor utama kepuasan pengguna.
Y Intention to Use	Endogen	Technology Acceptance Model (Davis, 1989)	<ul style="list-style-type: none"> • Handriant et al. (2025): Behavioral Intention to Use signifikan terhadap kepuasan pengguna Transjakarta. • Astuti et al. (2021): nilai yang dirasakan pengguna BRT mendorong niat penggunaan berkelanjutan. • Adikarya & Tanjung (2022): persepsi positif terhadap smart mobility meningkatkan minat penggunaan ulang.

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Variabel Kesetaraan & Aksesibilitas (X1) dan Responsivitas (X2) diturunkan dari Teori Pelayanan Publik Kurniawan (2005), yang menekankan bahwa layanan publik yang berkualitas harus mampu

menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara inklusif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Dalam konteks BisKita TransPakuan, kedua dimensi ini menjadi penting mengingat temuan Luthfiyyah et al. (2022) yang menunjukkan bahwa fasilitas untuk kelompok rentan masih belum memadai, serta temuan Setianingrum & Tsalatsa (2016) yang mengidentifikasi lemahnya mekanisme tindak lanjut pengaduan pada layanan publik di Indonesia.

Variabel Partisipasi Masyarakat (X3) dan Pemanfaatan Teknologi (X4) bersumber dari kerangka Citizen-Centric Governance yang dikembangkan oleh Chakravarti & Venugopal (2008). Pendekatan ini menempatkan warga sebagai pusat pelayanan publik, di mana keterlibatan aktif masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi layanan serta pemanfaatan teknologi informasi menjadi instrumen penting untuk meningkatkan kualitas dan akuntabilitas layanan. Hal ini diperkuat oleh temuan Adikarya & Tanjung (2022, 2023) yang membuktikan bahwa survei persepsi pengguna dan penerapan smart payment mampu meningkatkan efektivitas layanan BisKita, meskipun belum terintegrasi sepenuhnya.

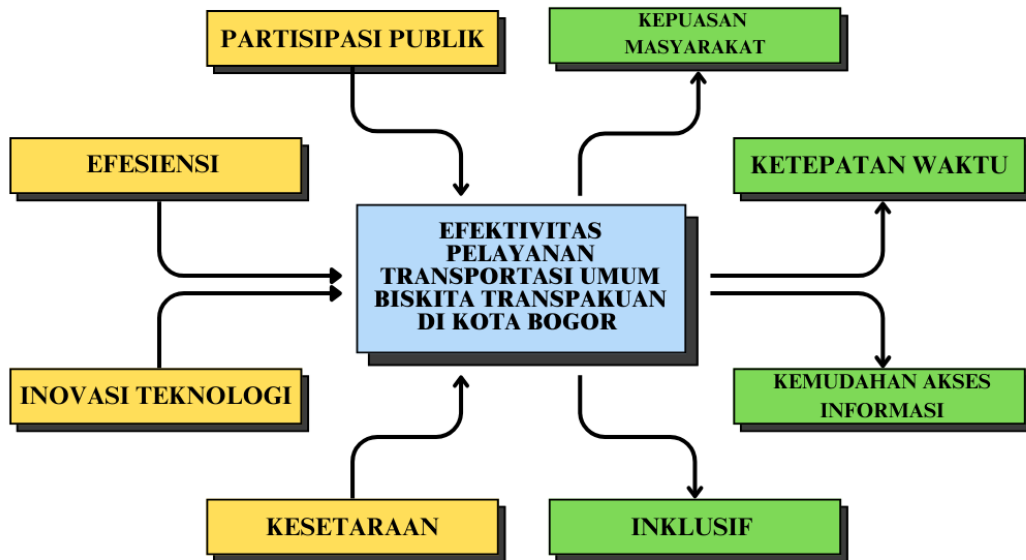
Dua variabel mediasi digunakan dalam penelitian ini. Persepsi Efisiensi (M1) mengacu pada penilaian pengguna terhadap kemampuan layanan BisKita dalam mengoptimalkan waktu perjalanan dan penggunaan sumber daya. Kepuasan Pengguna (M2) diadaptasi dari Expectation-Confirmation Model (ECM) Bhattacharjee (2001), yang menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk ketika layanan yang diterima memenuhi atau

melampaui ekspektasi awal pengguna. Astuti et al. (2021) membuktikan bahwa kepuasan dan kepercayaan pengguna BRT merupakan komponen utama pembentuk Public Value layanan transportasi publik.

Variabel endogen Intention to Use (Y) diadaptasi dari Technology Acceptance Model (TAM) Davis (1989) yang kemudian diperkuat oleh ECM Bhattacharjee (2001). Variabel ini merepresentasikan niat pengguna untuk terus menggunakan BisKita TransPakuan, merekomendasikannya kepada orang lain, serta memprioritaskannya dibandingkan moda transportasi lain. Handriant et al. (2025) membuktikan bahwa Behavioral Intention to Use berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna transportasi publik, menjadikan konstruk ini relevan sebagai indikator keberhasilan layanan jangka panjang.

Secara keseluruhan, kombinasi variabel eksogen, mediasi, dan endogen dalam penelitian ini dirancang untuk menguji secara komprehensif bagaimana dimensi tata kelola publik dan pemanfaatan teknologi secara bersama-sama membentuk persepsi pengguna dan pada akhirnya mendorong niat penggunaan berkelanjutan terhadap layanan BisKita TransPakuan. Pengujian dilakukan menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) yang memungkinkan analisis pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung melalui variabel mediasi dalam satu model struktural yang terintegrasi.

1.9 Kerangka Pemikiran Penelitian



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode campuran (*mixed method*) dengan pendekatan kualitatif sebagai metode utama. Pendekatan ini digunakan untuk menggali data mendalam terkait Pelayanan Transportasi Umum BisKita TransPakuan. *Mixed Method* adalah pendekatan penelitian yang menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif dalam satu studi untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang suatu fenomena. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengintegrasikan data numerik (kuantitatif) dan data deskriptif (kualitatif) untuk memahami

masalah penelitian dari berbagai perspektif. Tujuan dari penggunaan *mixed method* adalah untuk saling melengkapi informasi yang diperoleh dari kedua jenis data tersebut, sehingga dapat memberikan hasil yang lebih lengkap, valid, dan dapat diandalkan .

Model *mixed method* yang digunakan adalah model *Sequential Explanatory*, dimana model ini sama dengan pendekatan penelitian yang menggabungkan desain penelitian kuantitatif dan kualitatif dalam dua fase berurutan. Pendekatan ini biasanya digunakan ketika peneliti ingin menggali lebih dalam tentang temuan kuantitatif awal atau mengonfirmasi dan menjelaskan hasil dari penelitian kuantitatif dengan data kualitatif. (Azhari dkk., 2023) Pendekatan ini dipilih karena PLS-SEM dapat mengukur kekuatan dan signifikansi hubungan, namun tidak dapat menjelaskan proses atau alasan di balik hubungan tersebut, sehingga data kualitatif berperan untuk melengkapi interpretasi hasil kuantitatif secara kontekstual.

1. 10. 2 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan kuantitas dan karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013). Penelitian ini menggunakan populasi dengan jumlah penumpang BisKita TransPakuan di

Kota Bogor yang memiliki nilai sebanyak 761.168 penumpang pada Oktober sampai dengan Desember 2025 berdasarkan data Laporan Evaluasi Tahun 2025 BisKita TransPakuan Kota Bogor (BPS Kota Bogor, 2025).

2. Sampel

Dalam penelitian yang melibatkan populasi berukuran besar, tidak selalu memungkinkan bagi peneliti untuk menjangkau seluruh anggota populasi secara menyeluruh, baik karena keterbatasan waktu, anggaran, maupun kapasitas penelitian. Oleh karena itu, digunakan sejumlah unit yang dipilih secara representatif dari populasi tersebut sebagai objek pengamatan, dengan asumsi bahwa unit-unit terpilih mampu mencerminkan karakteristik populasi secara keseluruhan (Sugiyono, 2013). Peneliti menggunakan teknik *Probability Sampling*, dimana teknik ini memiliki pengertian sebagai pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2013).

Bedasarkan yang disampaikan peneliti dalam teknik sampling, *Simple Random Sampling* merupakan teknik yang dipilih oleh peneliti untuk mengolah penelitiannya kali ini, Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa

memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen (Sugiyono, 2013). Peneliti menggunakan *Simple Random Sampling*, dikarenakan dalam BisKita TransPakuan melayani masyarakat Bogor yang beragam, mulai dari pelajar, karyawan, hingga orang tua. Dengan teknik ini, setiap kategori penumpang memiliki peluang yang sama untuk dipilih.

Peneliti juga menggunakan metode rumus *slovin* untuk menghitung angka yang tepat dalam menentukan target responden dari kuesioner *google form* untuk bahan metode penelitian kuantitatif peneliti, hal ini sejalan dengan teknik sampling yang digunakan yaitu teknik *Simple Random Sampling*. Rumus Slovin pertama kali dibuat pada tahun 1960 untuk menghitung jumlah sampel minimal dalam kasus di mana perilaku populasi tidak diketahui secara pasti (Slovin, 1960). Rumus *Slovin* ialah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah Responden

N = Jumlah Populasi

e = *Margin of Error* (batas toleransi kesalahan)

Dalam penelitian yang peneliti lakukan, terdapat setidaknya 3 bulan (Oktober sampai dengan Desember 2025) untuk

menganalisis bagaimana keberjalanannya tata kelola pelayanan dari BisKita TransPakuan di Kota Bogor.

$$N = 229.856 + 263.565 + 267.747 = \mathbf{761.168} \text{ penumpang}$$

$$e = 10\%$$

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{761.168}{1 + 761.168 \cdot (0,10)^2}$$

$$n = \frac{761.168}{1 + 761.168 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{761.168}{7.612,68}$$

$$n = 99,98$$

Oleh karena itu, dari perhitungan di atas dengan populasi sebanyak 761.168 populasi, dengan *MoE* sebesar 10% mendapatkan hasil 99,98 dan peneliti membulatkan bilangan untuk memepermudah menjadi **100** Responden sebagai pencapaian yang akan menjadi responden dalam penelitian ini.

1. 10. 3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini bertempat di tempat peneliti tinggal, yaitu Kota Bogor, dengan fokus pada layanan BisKita TransPakuan dengan berbagai indikator sesuai dengan teori dan pendekatan yang penel tuliskan serta menganalisis fenomena yang terjadi dalam perubahan tata kelola dari pengelolaan pelayanan BisKita TransPakuan Kota Bogor. Penelitian ini dilaksanakan pada semester

ganjil tahun ajaran 2025/2026, dimulai pada bulan November sampai dengan Desember 2025. Adapun pemilihan waktu yang tertera karena, pada bulan November sampai dengan Desember 2025, terdapat Laporan Evaluasi Tahun 2025 yang menggambarkan bahwa bagaimana fenomena transisi perpindahan dari BPTJ ke Dinas Perhubungan Kota Bogor ini berjalan di lapangan.

1. 10. 4 Sumber Data

1) Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya melalui berbagai metode pengumpulan data, yaitu; wawancara, survei, dan observasi (Creswell, 2014). Dalam konteks penelitian ini mengenai Pelayanan Transportasi Umum BisKita TransPakuan di Kota Bogor, data primer akan diperoleh melalui dua teknik utama:(Creswell, 2014)

- Kuesioner kepada Masyarakat Pengguna: Data kuantitatif akan diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat Kota Bogor pengguna layanan BisKita. Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan, persepsi, serta kebutuhan pengguna terhadap layanan transportasi ini.
- Wawancara dengan Stakeholder Terkait: Peneliti akan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang memiliki peran penting dalam layanan BisKita, seperti pemerintah (pemangku kebijakan), pengelola BisKita (Dinas

Perhubungan Kota Bogor), dan masyarakat pengguna. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pemahaman mendalam tentang kebijakan, tantangan, dan harapan terkait transportasi umum ini.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia sebelumnya dan diperoleh dari sumber lain seperti dokumen atau publikasi yang relevan dengan topik penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder meliputi: (Sekaran dan Uma, 2016)

- **Dokumen-Dokumen Kebijakan:** Mencakup peraturan atau kebijakan terkait transportasi umum yang diterapkan di Kota Bogor, yang dapat memberi wawasan tentang dasar hukum dan regulasi dalam pengelolaan BisKita.
- **Laporan Evaluasi:** Laporan ini berisi hasil evaluasi kinerja BisKita, yang dapat menunjukkan apakah layanan tersebut sudah memenuhi tujuan yang diinginkan.
- **Literatur Terdahulu:** Referensi dari penelitian sebelumnya mengenai transportasi umum atau studi terkait lainnya, yang dapat memberikan perspektif dan perbandingan dalam menganalisis data yang dikumpulkan.

1. 10. 5 Skala Pengukuran

Penelitian ini mengukur seberapa efektif pelayanan dari transportasi BisKita TransPakuan di Kota Bogor. Peneliti menggunakan metode Likert untuk mengukur Kesetaraan dan Aksesibilitas, Efisiensi, Responsivitas Terhadap Keluhan, Partisipasi Masyarakat, Kepuasan Pengguna, dan Pemanfaatan Teknologi. Dalam metode Likert Scale, peneliti menggunakan skala penilaian 1-5 yang diartikan sebagai berikut:

- 1) Skala 1 berarti Sangat Tidak Setuju
- 2) Skala 2 berarti Tidak Setuju
- 3) Skala 3 berarti Netral
- 4) Skala 4 berarti Setuju
- 5) Skala 5 berarti Sangat Setuju

1. 10. 6 Teknik Pengumpulan Data

1) Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam adalah metode pengumpulan data yang melibatkan percakapan langsung antara peneliti dan responden untuk menggali informasi yang lebih dalam mengenai pengalaman, opini, dan persepsi mereka terhadap suatu fenomena (Sugiyono, 2013). Dalam konteks penelitian ini, wawancara mendalam dapat digunakan untuk memperoleh wawasan langsung dari pengguna transportasi, pihak pengelola, dan pemangku kebijakan mengenai berbagai aspek operasional BisKita. Hal ini

juga relevan untuk memahami hambatan atau tantangan yang dihadapi oleh masyarakat dalam menggunakan layanan ini. Adapun identitas singkat dari narasumber penelitian ini terdapat 4 narasumber wawancara. Moch. Yaffies, A.Md LLAJ, SH sebagai Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bogor, Zakiyatunsa sebagai pengguna BisKita, Marcel sebagai pengguna BisKita, dan Dewi sebagai pengguna BisKita.

2) Observasi Langsung terhadap Layanan BisKita TransPakuan

Observasi langsung adalah teknik pengumpulan data di mana peneliti mengamati dan mencatat secara langsung kondisi atau situasi di lapangan (Creswell, 2014). Dalam penelitian ini, observasi terhadap layanan BisKita TransPakuan dapat dilakukan untuk menilai berbagai aspek pelayanan, seperti kebersihan bus, frekuensi kedatangan, dan kenyamanan perjalanan. Pengamatan ini memberikan data objektif yang dapat melengkapi hasil dari wawancara dan kuesioner mengenai bagaimana masyarakat merasakan pengalaman menggunakan transportasi umum.

3) Penyebaran Kuesioner untuk Mengukur Kepuasan dan Persepsi Masyarakat

Penyebaran kuesioner adalah salah satu teknik pengumpulan data kuantitatif yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data dari responden dalam jumlah besar secara efisien. Kuesioner dalam penelitian ini dapat difokuskan untuk mengukur kepuasan

pengguna terhadap berbagai aspek layanan BisKita, seperti tarif, kenyamanan, kecepatan, dan kemudahan akses. Teknik ini juga memungkinkan untuk memperoleh gambaran umum tentang persepsi masyarakat mengenai efektivitas dan kualitas layanan yang diberikan. Subjek atau sampel penelitian dalam penelitian yang peneliti lakukan adalah pengguna layanan BisKita TransPakuan Kota Bogor. Jumlah subjek yang peneliti uji sesuai dengan rata-rata masyarakat Kota Bogor yang menggunakan BisKita TransPakuan tersebut, melihat dari data pengguna per harinya dalam satu minggu, kemudian dilakukan perhitungan rata-rata yang hasilnya menjadi acuan peneliti dalam jumlah subjek yang harus diuji di penelitian ini. Kemudian mengenai objek yang diuji, sesuai pendekatan Citizen-Centric Governance dimana bertujuan untuk mengerti keterbutuhan dan kepuasan Masyarakat pengguna terhadap pelayanan BisKita TransPakuan.

4) Studi Dokumentasi Terkait Kebijakan dan Pengelolaan Transportasi Publik

Studi dokumentasi mengacu pada teknik pengumpulan data yang melibatkan analisis dokumen-dokumen yang relevan, seperti peraturan daerah, kebijakan transportasi, laporan kinerja, dan data terkait lainnya (Creswell, 2014). Dalam penelitian ini, studi dokumentasi penting untuk memahami konteks kebijakan yang mendasari pengelolaan BisKita, serta untuk mengidentifikasi

apakah kebijakan yang ada mendukung efisiensi dan keberlanjutan pelayanan transportasi publik di Kota Bogor. Ini juga berguna untuk menilai bagaimana kebijakan tersebut diterapkan dan dampaknya terhadap layanan yang diterima oleh pengguna.

1. 10. 7 Teknik Analisis Data

1) Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah proses pengolahan data numerik menggunakan statistik untuk menggambarkan atau menguji hubungan antara variabel-variabel yang ada (Sugiyono, 2013). Data yang diperoleh melalui kuesioner dalam penelitian ini selanjutnya dianalisis menggunakan pendekatan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan *software* SmartPLS. Sebelum dilakukan analisis PLS-SEM, seluruh data yang terkumpul diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu menggunakan SPSS, untuk memastikan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan telah memenuhi standar kelayakan ilmiah sebelum data diolah lebih lanjut menggunakan pendekatan pemodelan struktural yang lebih kompleks.

Analisis data dalam PLS-SEM dilakukan melalui dua tahap evaluasi utama:(G. David Garson, 2016)

1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Model pengukuran digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Terdapat tiga kriteria utama dalam evaluasi outer model:

a. Validitas Konvergen (Convergent Validity)

Uji validitas konvergen (convergent validity) dilakukan dengan menggunakan dua kriteria utama, yaitu loading factor (outer loading) dan Average Variance Extracted (AVE). Suatu indikator dinyatakan memiliki validitas konvergen yang baik jika nilai loading factor $>0,70$. Indikator dengan nilai loading factor $<0,60$, dipertimbangkan untuk dihapus dari model karena dianggap tidak cukup mampu menjelaskan konstruk yang diukur

b. Reliabilitas (Reliability)

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi instrumen, yaitu sejauh mana indikator-indikator dalam suatu konstruk saling berkorelasi dan menghasilkan ukuran yang stabil. Pada penelitian ini digunakan uji Cronbach's Alpha dengan nilai ambang batas minimal $> 0,60$.

2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Setelah model pengukuran dinyatakan valid dan reliabel, tahap berikutnya adalah evaluasi model struktural (inner model). Tahapan ini dilakukan untuk menguji hubungan kausal antar

konstruk serta membuktikan hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian. Beberapa kriteria dalam evaluasi inner model adalah:

a. Uji Multikolinearitas (VIF)

Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan bahwa antar variabel prediktor tidak terdapat korelasi yang terlalu kuat. Pengujian ini menggunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF) dengan ambang batas < 5 . Nilai $VIF > 5$ mengindikasikan adanya multikolinearitas yang signifikan, yang berarti variabel-variabel prediktor dalam model saling tumpang tindih.

b. Koefisien Determinasi (R-Square/ R^2)

Nilai R^2 menunjukkan seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Nilai $R^2 > 0,75$ menunjukkan model yang kuat (strong), $R^2 > 0,50$ menunjukkan model yang moderat (moderate), dan $R^2 > 0,25$ menunjukkan model yang lemah (weak). Semakin tinggi nilai R^2 , semakin baik kemampuan prediktif model dalam menjelaskan variabel endogen.

3. Uji Hipotesis (Bootstrapping)

Pengujian hipotesis dalam PLS-SEM dilakukan dengan metode bootstrapping sebanyak 5.000 kali untuk menghasilkan nilai t-statistic dan p-value. Hipotesis diterima

jika nilai T-statistic $> 1,96$ (pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ atau $0,05$) dan P-value $< 0,05$. Selain itu, arah pengaruh dilihat dari nilai Path Coefficient (β) nilai β positif menunjukkan hubungan searah, β negatif menunjukkan hubungan yang berlawanan.

2) Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif merujuk pada proses pengolahan data yang bersifat deskriptif dan tidak terstruktur, di mana data yang diperoleh dari wawancara dan observasi diorganisasi dan dianalisis untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai suatu fenomena (Creswell, 2014). Dalam penelitian ini, yang berfokus pada tata kelola moda transportasi umum BisKita TransPakuan di Kota Bogor, analisis kualitatif digunakan untuk menganalisis data dari wawancara mendalam dengan pengguna, pengelola, dan pemangku kebijakan, serta hasil observasi langsung terhadap operasional BisKita. Proses analisis kualitatif melibatkan beberapa tahap, yaitu:(Creswell, 2014)

- **Reduksi Data:** Mengidentifikasi dan memfokuskan data yang relevan serta mengeliminasi informasi yang tidak berkaitan dengan tujuan penelitian.
- **Penyajian Data:** Menyusun data dalam bentuk yang mudah dipahami, seperti tabel, narasi, atau diagram, untuk menunjukkan pola dan temuan penting.

- Penarikan Kesimpulan: Menghubungkan temuan data dengan teori yang ada untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam mengenai pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap layanan BisKita.

1. 10. 8 Instrumen Penelitian

Panduan wawancara, lembar observasi, dan kuesioner.

1) Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden melalui tanya jawab. Tujuannya adalah untuk menggali informasi mendalam mengenai pengalaman, opini, atau persepsi responden terkait topik penelitian. Dalam penelitian kualitatif, wawancara sering digunakan untuk memahami konteks dan makna di balik fenomena yang diteliti (Iba & Wardhana, 2023).

2) Lembar Observasi

Dalam proses pengumpulan data melalui pengamatan langsung, peneliti menggunakan panduan observasi sebagai alat bantu pencatatan yang terstruktur. Panduan ini memuat dimensi dan indikator yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga pengamatan dapat dilakukan secara terarah dan sistematis. Keberadaan instrumen ini memudahkan peneliti dalam mendokumentasikan data lapangan yang relevan secara

konsisten sesuai dengan fokus penelitian (Iba & Wardhana, 2023).

3) Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen yang berisi daftar pertanyaan yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden. Pertanyaan dalam kuesioner dapat berupa pertanyaan tertutup dengan pilihan jawaban yang telah ditentukan atau pertanyaan terbuka yang memungkinkan responden memberikan tanggapan bebas. Kuesioner sering digunakan dalam penelitian kuantitatif untuk mengukur variabel-variabel tertentu secara sistematis memperhatikan juga subjek dan objek yang diujikan kepada masyarakat pengguna BisKita TransPakuan (Iba & Wardhana, 2023).

1.11 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan model struktural PLS-SEM yang dibangun, penelitian ini mengajukan dua belas hipotesis yang mencakup pengaruh langsung (direct effects), pengaruh tidak langsung melalui mediasi (indirect effects), dan total efek variabel-variabel dalam model terhadap Intention To Use layanan BisKita TransPakuan.

Tabel 1. 4 Hipotesis Langsung Penelitian

Kode	Hipotesis	Dasar Teori
H1	Kesetaraan & Aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Efisiensi layanan BisKita TransPakuan	Kurniawan (2005); Citizen-Centric Governance

H2	Kesetaraan & Aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna layanan BisKita TransPakuan	Kurniawan (2005)
H3	Responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Efisiensi layanan BisKita TransPakuan	Kurniawan (2005)
H4	Responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna layanan BisKita TransPakuan	Kurniawan (2005)
H5	Partisipasi Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Efisiensi layanan BisKita TransPakuan	Chakravarti & Venugopal (2008)
H6	Partisipasi Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna layanan BisKita TransPakuan	Chakravarti & Venugopal (2008)
H7	Pemanfaatan Teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Efisiensi layanan BisKita TransPakuan	Chakravarti & Venugopal (2008)
H8	Pemanfaatan Teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna layanan BisKita TransPakuan	Chakravarti & Venugopal (2008)
H9	Persepsi Efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intention To Use layanan BisKita TransPakuan	TAM (Davis, 1989)
H10	Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intention To Use layanan BisKita TransPakuan	TAM (Davis, 1989)

Sumber: Diolah oleh peneliti menggunakan aplikasi SmartPLS, (2026)

Tabel 1. 5 Hipotesis Melalui Mediasi Penelitian

Kode	Hipotesis Mediasi	Mediator
H11	Kesetaraan & Aksesibilitas, Responsivitas, Partisipasi Masyarakat, dan Pemanfaatan Teknologi secara tidak langsung berpengaruh positif terhadap Intention To Use melalui Kepuasan Pengguna sebagai variabel mediasi	KP
H12	Kesetaraan & Aksesibilitas, Responsivitas, Partisipasi Masyarakat, dan Pemanfaatan Teknologi secara tidak langsung berpengaruh positif terhadap Intention To Use melalui Persepsi Efisiensi sebagai variabel mediasi	PE

Sumber: Diolah oleh peneliti menggunakan aplikasi SmartPLS, (2026)