

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan transportasi umum BisKita TransPakuan di Kota Bogor melalui pendekatan *mixed methods* dengan model *Sequential Explanatory*, analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. kuantitatif menggunakan PLS-SEM, dengan 100 responden, model memiliki daya prediksi substansial (R^2 *Intention To Use* = 0,756). Dari 10 hipotesis, 6 diterima. Pemanfaatan Teknologi terbukti berpengaruh signifikan terhadap Persepsi Efisiensi ($\beta=0,308$; $p=0,025$) dan Kepuasan Pengguna ($\beta=0,349$; $p=0,007$), sekaligus menjadi variabel dengan total pengaruh tidak langsung terbesar terhadap *Intention To Use* ($\beta=0,304$; $p=0,003$). Partisipasi Masyarakat berpengaruh signifikan terhadap Persepsi Efisiensi ($\beta=0,292$; $p=0,006$). Kesetaraan & Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna ($\beta=0,235$; $p=0,030$). Sementara itu, Responsivitas tidak terbukti signifikan pada seluruh jalurnya ($p>0,05$). Kepuasan Pengguna merupakan mediator dan *key driver* terkuat dalam model ($\beta=0,555$; $p<0,001$), hampir dua kali lipat pengaruh Persepsi Efisiensi ($\beta=0,357$; $p<0,001$). Tiga jalur mediasi terbukti signifikan: K&A \rightarrow KP \rightarrow ITU ($\beta=0,130$), PM \rightarrow PE \rightarrow ITU ($\beta=0,104$), dan PT \rightarrow KP \rightarrow ITU ($\beta=0,194$).

Secara kualitatif, dari lima instrumen tata kelola yang dianalisis, hanya Efisiensi dan Partisipasi Masyarakat yang dinilai cukup efektif

didukung oleh tarif terjangkau, headway rata-rata 5–10 menit, dan Indeks Kepuasan Pelanggan bulanan sebesar 4,21 (Baik). Tiga instrumen lainnya belum efektif: halte yang tidak ramah disabilitas pada instrumen Kesetaraan & Aksesibilitas, saluran pengaduan yang tidak diketahui pengguna pada instrumen Responsivitas, serta aplikasi BisKita yang belum tersosialisasi luas pada instrumen Pemanfaatan Teknologi. Secara keseluruhan, layanan BisKita TransPakuan di Kota Bogor belum sepenuhnya efektif, namun memiliki potensi perbaikan yang signifikan. Kunci peningkatannya terletak pada sosialisasi teknologi, perbaikan aksesibilitas halte, dan penguatan mekanisme pengaduan yang lebih dikenal oleh pengguna.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, peneliti mengajukan beberapa saran konstruktif bagi pihak terkait.

- 1) Saran bagi Pemerintah Kota Bogor dan Dinas Perhubungan Kota Bogor. Renovasi Halte Ramah Disabilitas di Kota Bogor harus diprioritaskan, dengan menekankan aksesibilitas seperti penyediaan lantai landai, pegangan tangan, dan penanda taktil bagi tunanetra. Kesetaraan layanan harus mencakup akses menuju halte dan proses naik-turun bus, di mana temuan PLS-SEM menunjukkan bahwa Kesetaraan & Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, yang pada gilirannya memengaruhi Intention To Use. Selain itu, Dinas Perhubungan perlu melakukan sosialisasi lebih efektif mengenai aplikasi BisKita TransPakuan di berbagai platform dan institusi.

Sosialisasi ini penting, mengingat Pemanfaatan Teknologi merupakan variabel eksogen dengan dampak tidak langsung terbesar terhadap Intention To Use. Tanpa sosialisasi yang cukup, pengguna tidak dapat memanfaatkan fitur-fitur aplikasi secara optimal. Kemudian, Dinas Perhubungan perlu memastikan setiap keluhan yang masuk ditindaklanjuti secara nyata dan hasilnya dikomunikasikan kembali kepada pelapor. Mekanisme tindak lanjut yang transparan akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan secara berkelanjutan. Selanjutnya, pemerintah perlu mempertimbangkan penambahan frekuensi keberangkatan atau unit armada pada jam-jam sibuk, khususnya pada koridor dengan load factor tinggi seperti Koridor 2 yang telah mencapai 111,89%. Terakhir, percepatan pengaktifan Koridor 3 dan Koridor 4 yang masih menunggu subsidi perlu diprioritaskan agar jangkauan layanan dapat diperluas ke wilayah yang belum terlayani.

- 2) Saran bagi Peneliti Selanjutnya. Penelitian ini terbatas pada periode Oktober–Desember 2025 dengan 100 responden. Peneliti selanjutnya disarankan memperluas cakupan waktu, jumlah responden, dan zona geografis agar hasil lebih representatif. Penelitian lanjutan juga dapat mengeksplorasi perbandingan efektivitas tata kelola sebelum dan sesudah masa transisi pengelolaan dari BPTJ ke Dinas Perhubungan Kota Bogor, serta meneliti aspek keberlanjutan finansial layanan BisKita TransPakuan di bawah pengelolaan pemerintah kota.