

INOVASI BUS RAPID TRANSIT TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAN PADA TRANSPORTASI PUBLIK DI KOTA TANGERANG

Euis Septiaty¹, Dea Indah Tri Asusti², Indah Runingsah³, Yusuf Fadli⁴

*Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Tangerang,
Indonesia^{1,2,3,4}*

E-mail: yusuf.fadli@umt.ac.id⁴

ABSTRAK

Mobilitas warga perkotaan ditunjukkan melalui sistem transportasi yang didukung oleh kebijakan dan jaringan transportasi yang memadai. Pemerintah Kota Tangerang berusaha mewujudkan komitmen tersebut melalui transportasi berbasis Bus Rapid Transit (BRT) yang berkelanjutan dan berorientasi kepada pengembangan kota-kota modern. Tujuan dari penelitian adalah untuk melihat apakah mobilitas transportasi dalam BRT Kota Tangerang memiliki hubungan dengan kepuasan masyarakat pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menganalisis dua variable, yaitu mobilitas transportasi perkotaan dan kepuasan masyarakat. Penarikan sampel menggunakan teknik multistage random sampling dan melibatkan 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mobilitas transportasi perkotaan belum memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dimana hasil uji t menjelaskan Hipotesis yang dilakukan pada penelitian ini tidak sesuai karena nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ($-0,648 > 0,195$). Artinya H_0 (Tidak terdapat pengaruh SUM terhadap kepuasan Masyarakat dalam penggunaan BRT) diterima dan H_1 (Terdapat pengaruh SUM terhadap kepuasan Masyarakat dalam penggunaan BRT) ditolak karena variabel (x) SUM berpengaruh negatif terhadap variabel (y) kepuasan masyarakat yang memiliki nilai sebesar 0,4% dan 99,6% terpengaruh oleh variabel lain.

Kata Kunci: *Tranportasi publik, Bus Rapid Transit, Kepuasan Masyarakat, Kota Tangerang*

ABSTRACT

The mobility of urban citizens is demonstrated through a transportation system supported by adequate transportation policies and networks. The Tangerang City Government strives to realize this commitment through Bus Rapid Transit (BRT)-based transportation that is sustainable and oriented towards the development of modern cities. The purpose of the study was to see whether transportation mobility in BRT Tangerang City has a relationship with

community satisfaction of service users. This study uses a quantitative approach that analyzes two variables, namely urban transportation mobility and community satisfaction. The sampling used a multistage random sampling technique and involved 100 respondents. The results showed that urban transportation mobility has not had a significant impact on community satisfaction, where the results of the t test explain The hypothesis carried out in this study is not appropriate because the calculated t value is smaller than the table t ($-0.648 > 0.195$). This means that H_0 (There is no effect of SUM on community satisfaction in using BRT) is accepted and H_1 (there is an effect of SUM on community satisfaction in using BRT) is rejected because variable (x) SUM negatively affects variable (y) community satisfaction which has a value of 0.4% and 99.6% is affected by other variables.

Keywords: *Public transportation, Bus Rapid Transit, Community Satisfaction, Tangerang City*

PENDAHULUAN

Ciri utama dari pertumbuhan kota-kota modern di dunia adalah tingginya laju urbanisasi yang berdampak pada kepadatan penduduk kota. Selain menimbulkan masalah hunian, salah satu yang dihadapi oleh pemerintah dan warga kota ialah persoalan mobilitas sehari-hari atau perpindahan warga dari huniannya ke tempat tujuannya. Problem mobilitas warga ini sangat erat kaitannya dengan kebijakan tata kelola sistem transportasi public yang dilakukan oleh pemerintah dan operator transportasi swasta. Kegagalan pengelolaan transportasi publik akan membawa kerugian bagi banyak pihak, baik secara ekonomi, social, dan kualitas hidup. Salahsatu rencana aksi SDGs (Sustainable Development Goals) adalah hadirnya kota berkelanjutan, targetnya adalah hadirnya sistem transportasi umum yang aman, terjangkau, aksesibel, dan

berkelanjutan untuk semua kalangan, termasuk kelompok-kelompok rentan (UNDP, 2015).

Dalam perjalanannya, arah kebijakan pembangunan pemerintah sejak lama sangat “*car oriented*”, sehingga mendorong masyarakat untuk memiliki kendaraan pribadi daripada memilih menggunakan transportasi publik dalam beraktifitas. Data dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia menunjukkan terjadinya peningkatan kepemilikan jumlah kendaraan bermotor di Indonesia. Efek domino dari tidak terkendalinya jumlah kendaraan pribadi berdampak langsung pada kemacetan parah di kawasan perkotaan, khususnya di Jabodetabek. Menurut studi yang dilakukan Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek pada tahun 2021, dinyatakan bahwa kemacetan di wilayah ini menyebabkan kerugian ekonomi Rp 71,4 triliun pertahun (Sulistiyono, 2022).

Tabel 1. Tingkat Pertumbuhan Kendaraan

Jenis Kendaraan Bermotor	Pertumbuhan Jumlah Kendaraan Bermotor				
	2018	2019	2020	2021	2022
Sepeda Motor	106.657.952	112.771.136	115.023.039	120.042.298	126.993.797
Mobil Pribadi	14.830.698	15.592.419	15.797.746	16.413.348	19.314.077
Jumlah	121.488.650	128.363.555	130.820.785	136.455.646	146.307.874

Sumber: BPS Provinsi Banten, 2022

Kemacetan yang terjadi di kawasan kota-kota besar di Indonesia dalam beberapa studi dinyatakan bahwa salahsatu solusinya adalah menciptakan sistem transportasi public yang handal, aman, nyaman, murah, terintegrasi, dan tepat waktu (Loilatu et al., 2020). Moda transportasi perkotaan didorong bersifat massal seperti transportasi berbasis rel (monorail, LRT, MRT, dan commuter line), bus dan angkutan kota. Pihak pemerintah pusat dan daerah harus saling berkolaborasi mewujudkan system transportasi modern dan setara dengan kota-kota global di dunia.

Sistem transportasi perkotaan adalah sekumpulan elemen yang saling mendukung dan beroperasi dalam menyediakan transportasi yang melayani wilayah perkotaan. Kementerian Perhubungan memberikan tawaran alternatif model angkutan

umum dengan memperkenalkan Bus Rapid Transit (BRT). Keputusan untuk mengembangkan Bus Rapid Transit (BRT) dibandingkan sistem angkutan umum lainnya karena BRT merupakan angkutan yang paling murah untuk dikembangkan termasuk biaya konstruksi, modal kerja dan biaya operasional. Pemerintah kota Tangerang di bawah kepemimpinan Arief Wismansyah dan Shahrudin pada tahun 2016 meluncurkan Bus Rapid Transit (BRT) yang disebut dengan Bus Trans Kota Tangerang. Lalu untuk meningkatkan pelayanan dan jangkauan transportasi massal di Kota Tangerang, pemerintah Kota Tangerang menghadirkan Bus Tayo Tangerang yang diambil dari slogan Tangerang Ayo. Adapun rute bus rapid transit yang disediakan memiliki beberapa koridor, yaitu:

Tabel 2. Rute BRT Kota Tangerang

No	Jenis BRT	Rute	Tahun
1	Trans Tangerang	Poris Plawad-Jatiuwung yang melewati Jalan Benteng Betawi, Jalan Sudirman, Daan Mogot, TMP Taruna, Jalan A Yani, Jalan Merdeka, Simpang Otista, dan Jalan Gatot Subroto	2016
2	Tayo Tangerang	1. Poris Plawad-Gor Jatiuwung-Jatake	2018
		2. Poris Plawad-Cibodas	2018
		3. CBD Ciledug-Tangcity	2019
		4. Cadas-Pintu Masuk M1 Bandara Soetta	2021

Sumber: diolah peneliti (2023)

Pembangunan transportasi di atas menjadi modal utama pengembangan sistem transportasi yang berkelanjutan bagi warga Kota Tangerang di masa depan. Dalam studi mengenai pengembangan BRT di Indonesia terdapat beberapa pendekatan, pertama, yaitu tentang pentingnya aspek manajemen atau tatakelola sistem transportasi dalam pengembangan BRT di Yogyakarta, di mana mereka sudah memiliki skala prioritas perencanaan manajemen sistem transportasi perkotaan Yogyakarta, yaitu Rencana Jaringan Transportasi Jalan, Rencana Tata Ruang Perkotaan Yogyakarta, Rencana Sistem Angkutan Umum, Rencana Sistem Angkutan Wisata, Rencana Fasilitas Perpustakaan dan Rencana Pemanfaatan Terminal Giwangan (Nugroho & Malkhamah, 2018). Kedua, penelitian yang menyatakan bahwa preferensi pengguna BRT di Purwokerto-Purbalingga dipengaruhi oleh kriteria ekonomi, sosial, dan lingkungan dalam penyelenggaraan sistem transportasi publik (Romadlon & Saintika, 2020). Ketiga, studi yang menyatakan bahwa di kawasan metropolitan di Indonesia apabila dilihat dari segi aksesibilitas, efisiensi, dan produktivitas transportasi, sebagian besar belum mampu menciptakan sistem transportasi yang berkelanjutan (Brotodewo, 2010). Berdasarkan kepada studi sebelumnya mengenai pengembangangan transportasi publik berbasis Bus Rapid Transit (BRT),

aspek kepuasan publik terhadap proses pelayanan BRT belum dibahas secara lebih mendalam, khususnya penyelenggaraan BRT di Kota Tangerang.

KAJIAN PUSTAKA

Mobilitas Transportasi Urban

Dalam menganalisis pelaksanaan transportasi public berbasis BRT di Kota Tangerang, penelitian ini mengajukan dua teori yang relevan yaitu *transportations urban mobility* dan kepuasan masyarakat. Mobilitas warga kota harus ditopang oleh sistem dan jaringan transportasi yang modern dan terintegrasi. Secara umum, transportasi publik atau umum merupakan sarana penting untuk mengembangkan kehidupan. Pentingnya transportasi tercermin dari meningkatnya pertumbuhan penduduk dan pembangunan perumahan di kota-kota besar, yang meningkatkan kebutuhan akan jasa transportasi untuk orang dan barang (Wijayanto, 2019). Di kota-kota besar, pengembangan kota cerdas (smart city) menjadi model, yaitu konsep perencanaan atau pengelolaan kota yang memanfaatkan data digital dan sistem teknologi informasi secara ekstensif (Sari & Hayah, 2018). Munculnya konsep smart city telah menyebabkan munculnya literatur yang meneliti motivasi para perencana kota untuk menggunakan data besar. Jumlah dan kecepatan pencarian informasi jauh lebih tinggi di lingkungan kota pintar.

Misalnya, kota pintar dapat menggunakan data untuk panduan rute yang baik, pemantauan kendaraan, dan layanan lokasi (Wahyudin, 2018). Dengan adanya konsep smart city terdapat transportasi berkelanjutan yang mendefinisikan memiliki keterkaitan dengan efisiensi energi, keberlanjutan dan emisi yang dikeluarkan. Transportasi berkelanjutan sebagai bagian dari sustainable city menitik beratkan pada kelangsungan pelaksanaan transportasi sebagai alat mobilitas masyarakat, yaitu pelayanan transportasi berbasis pada kelangsungan hidup dan lingkungan sekitar, pemberdayaan ekonomi berbasis transportasi, dan persamaan hak-hak (*equality*) pengguna jasa transportasi.

Dalam konsep smart mobility mengacu pada pergerakan orang atau pergerakan di smart city, baik di dalam maupun di luar kota. Langkah yang dilakukan merupakan langkah yang efisien dan efektif. Gerakan berjalan kaki untuk mencapai tempat terdekat dan dengan kendaraan umum untuk mencapai tempat yang lebih jauh (Janthy et al., 2021). Gerakan berjalan kaki atau walkability dapat diartikan sebagai kombinasi fitur desain jalan dan lingkungan perkotaan yang mendukung dan mendorong berjalan sambil memastikan keserbagunaan, fungsionalitas, keamanan dan kenyamanan penggunaan, serta konektivitas dan aksesibilitas.

Sistem transportasi berkelanjutan telah diterapkan di berbagai wilayah Asia Tenggara seperti di Negara Singapura yang memiliki transportasi massal 4.500 bus dengan 300 rute perjalanan yang secara umum tiap harinya melayani 3,6 juta orang penumpang (Sulistiyowati & Muazansyah, 2019). Di Malaysia, transportasi umum telah menjangkau 70 persen dari total perjalanan penduduk yang meliputi: kereta cepat (*express rail link*), kereta komuter (*commuter train*) dan bus umum, dan RapidKL (Muhammad Yusuf Ridhani, Miftahul Ridhoni, 2021). Sementara di Amerika Serikat mengembangkan transportasi publik yang memiliki prinsip *Transit Oriented Development (TOD)* sebagai solusi kemacetan lalu lintas, dengan menciptakan komunitas serba guna yang padat di dekat angkutan umum seperti kereta api, kereta bawah tanah, dan bus (Hopkins, 2018). Di Indonesia sendiri *Transit Oriented Development (TOD)* diupayakan terkoneksi dengan jaringan transportasi berbasis BRT (Ayuningtias & Karmilah, 2019).

Kepuasan Masyarakat

Kajian kedua yang diajukan dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat dalam sistem transportasi public di Kota Tangerang. Transportasi umum yang dimiliki Kota Tangerang ini memiliki sebuah penilaian yaitu dari kepuasan masyarakat terhadap Tayo. Berawal dari kata *satisfaction* (kepuasan) menurut Tjiptono dan

Chandra (2005) berasal dari bahasa Latin “satis” yang berarti cukup baik, memadai, dan “fatío” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Sedangkan menurut Supranto (1997), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Roberto et al., 2019). Dalam kepuasan masyarakat memiliki beberapa indikator antara lain tangible adalah peralatan modern, fasilitas yang berdaya tarik visual, karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional, materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual. Empty adalah suatu hal yang memberikan perhatian individual kepada pelanggan, karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan, karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan, waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman. Keandalan (reliability) yakni kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan layanan yang akurat tanpa kesalahan dan menyampaikan jasa tersebut dengan tepat waktu. Adapun daya tanggap (responsiveness) ini berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para pelanggan, menanggapi permintaan pelanggan, serta menginformasikan waktu pemberian jasa yang kemudian memberikan jasa bersangkutan secara

cepat. Dan assurance (Jaminan) merupakan perilaku atau sikap para karyawan yang dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan sehingga terciptanya rasa aman bagi pelanggan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menganalisis dua variable, yaitu mobilitas transportasi perkotaan dan kepuasan masyarakat. Riset ini akan dilakukan di Kota Tangerang, khususnya pada 4 rute utama operasi Bus Rapid Transportation (BRT). Secara umum, Kota Tangerang berada di bagian timur provinsi Provinsi Banten dan merupakan Kota Terbesar sekaligus ketiga terbesar di Jabodetabek (tangerangkota.go.id). Secara geografis Kota Tangerang menempati posisi strategis, karena menjadi gerbang masuk utama bagi masyarakat internasional ketika berkunjung ke Indonesia. Sehingga Kota Tangerang harus ditopang oleh jaringan transportasi yang terintegrasi dan modern. Variable mobilitas transportasi perkotaan mengadopsi SMART (*specific, measurable, Achievable and attributable, relevant, timely*) (Frazila et al., 2021). Sedangkan untuk variable kepuasan masyarakat menggunakan parameter seperti *tangible, Empty, reliability, responsiveness, assurance*. Penelitian ini menyebarkan kuisioner kepada masyarakat pengguna BRT,

populasi yang diambil dalam penelitian adalah berdasarkan kepada data Dinas Perhubungan Kota Tangerang pada tahun 2022 yaitu sebesar 492.750 jumlah penumpang. Untuk menentukan sampel, kami menggunakan rumus slovin dan skala likert. Adapun hasil penghitungan sampel adalah:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\
 &= \frac{492.750}{1 + 492.750 (0,1)^2} \\
 &= \frac{492.750}{1 + 492.750 (0,01)} \\
 &= \frac{492.750}{4.927,51} = 99,999 = 100
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin dapat disimpulkan bahwa sampel penelitian adalah 100 responden. Selanjutnya

untuk menyesuaikan jumlah sampel dengan data (kuesioner) yang telah dibagikan dan diisi oleh responden, maka jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang. Kuisisioner disebar dan ditanyakan secara langsung oleh tim peneliti kepada para responden yang terdapat di empat koridor BRT. Data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis melalui aplikasi SPSS v 26, adapun yang diukur dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reabilitas, uji regresi, uji korelasi dan uji T atau uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas yang dilakukan terhadap 100 responden pengguna Bus TAYO yang kemudian diolah dengan SPSS, hasilnya menyatakan valid, hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Mobilitas Transportasi Umum (X)				
P	r-hitung	r-tabel	Realiable Cronbach's Alha	Keterangan
1	0.299	0.195	0.663	Valid
2	0.750	0.195		
3	0.505	0.195		
4	0.578	0.195		
5	0.299	0.195		
6	0.750	0.195		
7	0.505	0.195		
8	0.578	0.195		

Kepuasan Masyarakat (Y)				
P	r-hitung	r-tabel	Realiable Cronbach's Alpha	Ket
1	0.602	0.195	0.836	Valid
2	0.436	0.195		
3	0.436	0.195		
4	0.405	0.195		
5	0.602	0.195		
6	0.436	0.195		
7	0.602	0.195		
8	0.554	0.195		
9	0.602	0.195		
10	0.459	0.195		
11	0.467	0.195		
12	0.477	0.195		
13	0.443	0.195		
14	0.554	0.195		

Dari hasil perbandingan uji validitas variabel service quality (x) dan variabel kepuasan masyarakat (y) menunjukkan bahwa r-hitung lebih besar dari r-tabel (0.195). Untuk menentukan valid atau tidaknya suatu pernyataan ada dua sisi pada tingkat signifikansi 5% dengan tingkat kepercayaan 95%. Derajat kebebasan (df) = $n-2 = 100-2 = 98$. Hal ini di dapat r-tabel dengan 98 pada taraf

signifikan 5% yaitu 0.195. dari tabel penelitian di atas dapat dikatakan dan bisa dilanjutkan ketahap penelitian. Berdasarkan uji reliabilitas *cronbach alpha* dapat di lihat nilai dari 22 item pernyataan kuesioner tersebut reliable di karenakan nilai *cronbach alpha* pada varibel X dan Y lebih dari nilai r-tabel 0.195 dari 22 pertanyaan kuesioner.

Tabel 4. Koefisien Korelasi Sederhana
Correlations

		SUM	KM
SUM	Pearson Correlation	1	-.065
	Sig. (2-tailed)		.518
	N	100	100
KM	Pearson Correlation	-.065	1
	Sig. (2-tailed)	.518	
	N	100	100

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 24

Untuk memahami keterkaitan dua variabel, kita hanya perlu memeriksa nilai koefisien korelasi. Koefisien korelasi (r) adalah sebuah angka atau indeks yang digunakan untuk menilai seberapa erat hubungan antar variabel. Dari hasil output koefisien korelasi sederhana (r) pada tabel 4 dapat di lihat korelasi antara variabel X dan variabel Y adalah -0.065. Hal ini menunjukan hubungan antara kedua variabel bersifat negatif atau saling berbanding terbalik karena nilai r-hitung (pearson correlation) sebesar -0.065 lebih kecil dari nilai r-tabel (N) 0.195.

Hubungan negatif antara variabel mobilitas transportasi dengan variabel

kepuasaan masyarakat seperti yang tergambar dapat dijelaskan melalui hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa pengguna BRT Kota Tangerang yang menyatakan bahwa waktu perjalanan yang cenderung lama karena disebabkan oleh kemacetan yang terjadi. Kemacetan tersebut terjadi karena BRT Kota Tangerang tidak memiliki jalur khusus sebagaimana seharusnya dimiliki oleh transportasi berbasis BRT di banyak kota. Penting untuk diingat bahwa koefisien korelasi tidak menyebabkan kausalitas. Artinya, meskipun ada hubungan antara dua variabel, kita tidak dapat menyimpulkan bahwa satu variabel

secara langsung menyebabkan perubahan pada variabel lainnya. Analisis lebih lanjut dan pertimbangan kontekstual diperlukan untuk menginterpretasikan hubungan ini secara lebih mendalam.

Regresi linier adalah metode statistik yang digunakan untuk menilai dampak dari satu atau beberapa variabel pada variabel tertentu. Variabel yang mempengaruhi hasil umumnya dikenal sebagai variabel

independen atau variabel penjelas, sedangkan yang dipengaruhi disebut sebagai variabel dependen. Regresi linier hanya berlaku untuk skala interval dan rasio. Model yang paling mudah untuk menjelaskan pengaruh antara variabel dependen dan variabel independen tunggal disebut regresi sederhana. Di bawah akan dilakukan uji regresi linear sederhana terhadap variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	60.783	4.441		13.686	.000
	SUM	-.084	.129	-.065	-.648	.518

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 26

a. Dependent Variable: KM

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linear sederhana di atas bahwa nilai a kostanta adalah 60.783 hal ini berarti nilai konsisten dari variabel kepuasan masyarakat adalah 60.783. selanjutnya koefiensi regresi SUM (X) sebesar -0.084 artinya bernilai negative.

Koefisien regresi untuk variabel SUM (X) adalah -0.084. Nilai ini menunjukkan hubungan antara variabel independen (mobilitas transportasi) dan variabel dependen (kepuasan masyarakat). Dalam hal ini, karena nilai koefisien negatif, dapat disimpulkan bahwa adanya mobilitas transportasi berkorelasi negatif dengan kepuasan

masyarakat. Namun, untuk menilai signifikansinya, perlu diperhatikan nilai p-value. Dengan nilai p-value yang tinggi (0.518) untuk koefisien SUM, tidak ada cukup bukti statistik untuk menyatakan bahwa adanya mobilitas transportasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks model ini.

Analisis selanjutnya yang bisa diajukan adalah adanya transportasi BRT di Kota Tangerang tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, penyebab dari hal tersebut terungkap melalui interview kepada pengguna yang melihat kurang tepatnya jadwal kedatangan bus Tayo yang terkadang membuat para pengguna harus menunggu hingga 15 menit

lamanya tanpa kejelasan kedatangannya. Lebih jauh, jam operasional malamnya masih terbatas sehingga bagi mereka yang bekerja seharian harus memilih menggunakan angkutan umum lain. Oleh karena itu, pengguna Tayo mengharapkan adanya sistem informasi tentang jadwal keberangkatan bus tayo agar mereka bisa mencari angkutan alternative.

Koefisien determinasi sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel independen dalam menjelaskan varian dari variabel dependennya. Di bawah akan dibahas mengenai uji koefisien determinasi terhadap variabel independen dan dependen yang terdapat dalam penelitian ini.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.065 ^a	.004	-.006	2.841

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 26

a. Predictors: (Constant), SUM

Analisis hasil uji koefisien determinasi pada Tabel 6 mengindikasikan beberapa informasi penting terkait sejauh mana model regresi dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen (KM atau kepuasan masyarakat).

R Square sebesar 0.4% menunjukkan bahwa hanya sekitar 0.4% dari variasi dalam variabel kepuasan masyarakat (KM) dapat dijelaskan oleh variabel independen SUM (mobilitas transportasi). Sisanya, sekitar 99.6% variasi dalam KM tidak dapat dijelaskan oleh SUM dan mungkin dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini. Dengan nilai R Square yang sangat rendah (0.4%), model regresi ini tidak mampu secara signifikan menjelaskan variasi dalam variabel kepuasan

masyarakat. Oleh karena itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa model regresi ini mungkin tidak sepenuhnya memadai atau variabel independen yang digunakan (SUM) tidak cukup kuat untuk memprediksi variabel kepuasan masyarakat.

Hipotesis penelitian mengenai kontribusi relatif dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen diuji menggunakan uji t. Sebuah teknik statistik yang disebut uji T digunakan untuk menilai kebenaran atau ketidakbenaran suatu hipotesis yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan yang terlihat antara rerata dua sampel yang dipilih secara acak dari populasi yang sama (Sudijono, 2010). Di bawah akan dilakukan Uji t untuk menguji hipotesis penelitian.

Tabel 7. Hasil Uji t

Coefficients ^a											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	60.783	4.441		13.686	.000					
	SUM	-.084	.129	-.065	-.648	.518	-.065	-.065	-.065	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Pada tabel hasil uji t diatas menjelaskan Hipotesis yang dilakukan pada penelitian ini tidak sesuai karena nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ($-0,648 > 0,195$). Artinya H0 (Tidak terdapat pengaruh SUM terhadap kepuasan Masyarakat dalam penggunaan TAYO) diterima dan H1 (Terdapat pengaruh SUM terhadap kepuasan Masyarakat dalam penggunaan TAYO) ditolak karena variabel (x) SUM berpengaruh negatif terhadap variabel (y) kepuasan masyarakat yang memiliki nilai sebesar 0,4% dan 99,6% terpengaruh oleh variabel lain. Hal ini menunjukkan adanya korelasi yang tidak relevan antara SUM terhadap kepuasan masyarakat pengguna TAYO di Kota Tangerang.

Berdasarkan hasil ini, H0 (Tidak terdapat pengaruh SUM terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan TAYO) diterima, sementara H1 (Terdapat pengaruh SUM terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan TAYO) ditolak.

Variabel SUM (mobilitas transportasi) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan TAYO di Kota Tangerang.

Untuk menganalisis mengapa mobilitas transportasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan BRT di Kota Tangerang, peneliti menyimpulkan adanya faktor eksternal seperti kualitas layanan TAYO, aksesibilitas, dan faktor sosial-ekonomi dapat berkontribusi pada tingkat kepuasan masyarakat. Dalam konteks lokal terdapat faktor-faktor unik yang dapat dikemukakan, seperti infrastruktur transportasi, kebijakan pemerintah, atau karakteristik masyarakat, dapat memainkan peran dalam hasil yang diamati.

Dilihat dari aspek usia, karakteristik pengguna BRT Kota Tangerang didominasi oleh responden berusia muda dalam rentang 13–29 tahun. Sedangkan dari aspek profesi atau pekerjaan, terdapat Aparatur Sipil Negara sebanyak 9%, pekerja swasta sebanyak 46%, dan kalangan buruh sebanyak 45% yang menggunakan

layanan BRT Kota Tangerang. Dalam konteks tersebut, pengguna BRT Kota Tangerang merupakan kalangan muda, terdidik, perkotaan dan melek terhadap perkembangan transportasi publik yang nyaman, murah, aman, aksesibel, dan tepat waktu. Sehingga mereka punya cara pandang yang kritis terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah.

Selain itu, kemungkinan selanjutnya adalah wilayah Kota Tangerang yang merupakan kawasan yang berbatasan secara langsung dengan kawasan Ibu Kota Jakarta, di mana Jakarta memiliki sistem transportasi publik unggulan seperti Transjakarta, Jak Lingko, dan transportasi berbasis rel yang juga menjangkau kawasan perbatasan seperti Kota Tangerang. Hal tersebut menjadi pembanding bagi sistem transportasi di Kota Tangerang yang sudah berjalan hampir 7 tahun. Akan tetapi, sistem dan jaringan transportasi Kota Tangerang tidak mengalami perkembangan signifikan.

Dalam sistem transportasi publik khususnya BRT banyak hal yang harus diperhatikan, seperti ketepatan waktu, jam operasional, *coverage* pelayanan, jalur yang terproteksi, halte yang layak, integrasi antar moda, pengemudi yang humanis, kondisi bus yang aman dan nyaman, serta sistem pembayaran yang modern. Di atas telah disinggung bahwa problem yang sering dikeluhkan warga adalah soal ketidakjelasan waktu kedatangan dan keberangkatan dari BRT atau dalam studi manajemen

transportasi dikenal sebagai *headway* (waktu antara). Headway dapat diukur baik dalam batasan jarak maupun waktu, yang dikenal sebagai jarak antara (*distance headway*) dan waktu antara (*time headway*). Jarak dan waktu antara tersebut sangat penting bagi seluruh operasi dan control lalu lintas. Jika berkaca kepada *headway* di transjakarta, jarak antara dan waktu antara sekitar 5-9 menit (Irwansyah, 2016), sedangkan dalam BRT Kota Tangerang *headway* bisa mencapai 15-20 menit. BRT Kota Tangerang dalam menciptakan efisiensi perjalanan sudah sepatutnya musti meningkatkan pelayanan dengan memperhatikan frekuensi layanan di jam sibuk, mampu mengatasi kepadatan lalu lintas yang menyebabkan kemacetan, dan melakukan otomatisasi berbasis teknologi.

Masalah berikutnya yang terjadi di BRT Kota Tangerang adalah persoalan integrasi transportasi. Secara teori integrasi transportasi meliputi integrasi antar transportasi publik dengan transportasi individu; integrasi kebijakan transportasi dengan tata kelola ruang dan kota, integrasi jalur dan infrastruktur antar transportasi publik, integrasi manajemen organisasional, penerapan tarif terpadu, dan integrasi informasi (Solecka & Zak, 2014). Jika merujuk pelaksanaan BRT Kota Tangerang, integrasi transportasi belum dilakukan secara maksimal, misalkan dalam hal penerapan tarif terpadu, pengguna BRT

mengungkapkan masih harus mengeluarkan biaya lebih mahal ketika berganti moda transportasi yang dikelola swasta, walaupun secara jarak lebih dekat. Sehingga apabila integrasi tarif antarmoda diterapkan akan mendorong masyarakat untuk menggunakan transportasi publik seperti BRT Kota Tangerang. Fenomena integrasi secara tarif mampu mendorong peningkatan pengguna transportasi publik terjadi di Jakarta dalam sistem Jak Lingko, di mana tarif terpadu antara angkutan umum kecil, bus sedang, dan transjakarta. Pada Desember 2023, pengguna transjakarta sudah mencapai 1,17 juta perhari.

KESIMPULAN

Selama kurun waktu dari tahun 2016 sampai dengan 2022 pemerintah Kota Tangerang secara bertahap telah berupaya mewujudkan transportasi perkotaan yang berkelanjutan, salahsatunya dengan kebijakan transportasi berbasis Bus Rapid Transit di lima koridor. Akan tetapi dalam penelitian ini diketahui bahwa keberadaan transportasi BRT Kota Tangerang tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, seperti distance headway dan time headway yang tidak jelas; kelayakan infrastruktur pendukung seperti halte; integrasi; dan modernisasi sistem tata kelola.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuningtias, S. H., & Karmilah, M. (2019). Penerapan Transit Oriented Development (Tod) Sebagai Upaya Mewujudkan Transportasi Yang Berkelanjutan. *Pondasi*, 24(1), 45. <https://doi.org/10.30659/pondasi.v24i1.4996>
- Brotodewo, N. (2010). Penilaian Indikator Transportasi Berkelanjutan Pada Kawasan Metropolitan di Indonesia. *Journal of Regional and City Planning*, 21(3), 165–182.
- Fandy Tjiptono, G. C. (2005). *Service, Quality and Satisfaction*. Penerbit Andi.
- Frazila, R. B., Zukhruf, F., Nugroho, T. S., Karsaman, R. H., & Rahman, H. (2021). Pengembangan metode penilaian indikator transportasi berkelanjutan di Indonesia. *Jurnal Teknik Sipil*, 28(1), 73–82. <https://doi.org/10.5614/jts.2021.28.1.8>
- Hopkins, E. A. (2018). The influence of public transportation on housing values. *International Journal of Sustainable Development and World Ecology*, 25(3), 206–215. <https://doi.org/10.1080/13504509.2017.1382398>
- Irwansyah, D. (2016). Evaluasi Kinerja Bus Transjakarta Koridor 3 (Kalideres-Pasar Baru). *Jurnal Planesa*, 7(2), 13–26.
- Janthy, O. :, Hidayat, T., & Sidiq, J. (2021). Smart Mobility Dalam

- Pengembangan Konsep Smart City Di Kota Bogor. *Jurnal Teknik*, 22(2), 18–24.
- Loilatu, M. J., Rahmawati, D. E., & Efendi, D. (2020). Manajemen Transportasi Cerdas BRT Jakarta. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 12(1), 93–105.
<https://doi.org/10.33701/jtp.v12i1.894>
- Muhammad Yusuf Ridhani, Miftahul Ridhoni, A. A. P. (2021). Isu Strategis Terkait Transportasi dalam Pengembangan Perencanaan Pembangunan Ibu Kota Negara (IKN) Baru Muhammad. *SPECTA Journal of Technology Vol*, 5(1), 13–21.
- Nugroho, D. A., & Malkhamah, S. (2018). Manajemen Sistem Transportasi Perkotaan Yogyakarta. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 20(1), 9.
<https://doi.org/10.25104/jptd.v20i1.640>
- Roberto, A., Kadir, A., & Angelia, N. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1), 35–41.
<https://doi.org/10.31289/jipikom.v1i1.172>
- Romadlon, F., & Saintika, Y. (2020). Preferensi Pengguna terhadap Layanan Bus Rapid Transit (BRT) Purwokerto-Purbalingga. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 7(2), 154.
<https://doi.org/10.54324/j.mtl.v7i2.359>
- Solecka, K., & Zak, J. (2014). Integration of the Urban public transportation system with the application of traffic simulation. *Transportation Research Procedia*, 3(July), 259–268.
<https://doi.org/10.1016/j.trpro.2014.10.005>
- Sudijono, A. (2010). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Rajawali Press.
- Sulistiyono. (2022). Kemacetan Kendaraan Pengguna BBM Fosil dan Dampaknya Terhadap Kerugian Ekonomi dan Lingkungan. *Majalah Ilmiah Swara Pat*, 12(2), 12–21.
- Sulistyowati, A., & Muazansyah, I. (2019). Pemodelan Transportasi Adalah Media Yang Paling Efektif Dan Efisien Yang Dapat Menggabungkan Semua Faktor Tersebut Dan Keluarannya Dapat Digunakan Untuk Memecahkan Permasalahan Transportasi Baik Pada Masa Sekarang Maupun Pada Masa Yang Akan Datang. *IAPA Proceedings Conference*, 152–165.
- Wahyudin, D. (2018). Peluang Dan Tantangan “Big Data” Dalam Membangun “Smart City” Untuk

Sistem Transportasi. *Jurnal Reformasi Administrasi*., 5(1), 109–115.

<http://ojs.stiami.ac.id/index.php/reformasi/article/view/270>

Wijayanto, H. (2019). Peranan Penggunaan Transportasi Publik di Perkotaan (Studi Kasus

Penggunaan Kereta Commuterline Indonesia Rute Jakarta-Bekasi).

Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan, 5(2), 1–8.

<https://doi.org/10.35326/kybernan.v5i2.365>