

Efektivitas Program Revitalisasi Angkutan Perkotaan pada Trayek D10A Kota Depok

Vida Athalia¹, Mawar²

^{1,2}Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

DOI: <https://doi.org/10.71417/jpc.v2i1.148>

Abstrak

Pertumbuhan penduduk dan tingginya aktivitas komuter di Kota Depok sebagai kota penyangga DKI Jakarta menimbulkan tekanan serius terhadap sistem transportasi perkotaan, yang ditandai dengan dominasi kendaraan pribadi dan rendahnya minat masyarakat terhadap angkutan umum konvensional. Sebagai respons atas permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Depok melalui Dinas Perhubungan meluncurkan Program Revitalisasi Angkutan Perkotaan berupa pengoperasian Mikro Trans, salah satunya pada trayek D10A Terminal Depok Baru-Terminal Jatijajar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program Revitalisasi Angkutan Perkotaan pada trayek D10A dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi publik di Kota Depok. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi, dengan informan yang terdiri dari pejabat Dinas Perhubungan, pengemudi Mikro Trans, serta pengguna layanan. Analisis data dilakukan dengan mengacu pada empat indikator efektivitas program menurut Budiani, yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi program, pencapaian tujuan, dan pemantauan program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program telah tepat sasaran dan mampu meningkatkan kenyamanan serta keamanan layanan transportasi publik, yang tercermin dari meningkatnya jumlah penumpang. Sosialisasi program dinilai cukup efektif namun belum inklusif, terutama bagi kelompok yang kurang terjangkau media digital. Tujuan peningkatan kualitas layanan mulai tercapai, meskipun masih terdapat kendala pada sistem pembayaran non-tunai dan waktu tunggu akibat keterbatasan armada. Pemantauan program belum optimal karena masih minimnya pengemudi dan saluran pengaduan pengguna. Secara keseluruhan, program dinilai memberikan dampak positif, tetapi memerlukan penguatan pada aspek operasional dan monitoring agar lebih efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Efektivitas Program, Revitalisasi Angkutan Perkotaan, Mikro Trans, Transportasi Publik, Kota Depok

Abstract

Population growth and high commuter activity in Depok City, a buffer city for DKI Jakarta, have put serious pressure on the urban transportation system, characterized by the dominance of private vehicles and low public interest in conventional public transportation. In response to these problems, the Depok City Government, through the Transportation Agency, launched the Urban Transportation Revitalization Program in the form of the operation of Mikro Trans, one of which is on the D10A route from Depok Baru Terminal to Jatijajar Terminal. This study aims to analyze the effectiveness of the Urban Transportation Revitalization Program on the D10A route in improving the quality of public transportation services in Depok City. The research method used is descriptive with a qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews, field observations, and documentation, with informants consisting of Transportation Agency officials, Mikro Trans drivers, and service users. Data analysis was carried out with reference to four indicators of program effectiveness according to Budiani, namely targeting accuracy, program socialization, goal achievement, and program monitoring. The results of the study indicate that the program has been on target and has been able to improve the comfort and safety of public transportation services, as reflected in the increasing number of passengers. Program socialization is considered quite effective but not

yet inclusive, especially for groups less accessible to digital media. The goal of improving service quality is beginning to be achieved, although challenges remain with the cashless payment system and waiting times due to fleet limitations. Program monitoring is still suboptimal due to the limited number of drivers and customer complaint channels. Overall, the program is considered to have had a positive impact, but operational and monitoring aspects require strengthening to be more effective and sustainable.

Keywords: accreditation; Program Effectiveness, Urban Transportation Revitalization, Micro Trans, Public Transportation, Depok City

Copyright (c) 2026 Vida Athalia¹, Mawar²

✉ Corresponding author : Vida Athalia¹, Mawar²

Email Address : vidaathalia33@gmail.com¹, mawar@umj.ac.id²

Received 03 April 2026, Accepted 04 April 2026, Published 04 April 2026

Pendahuluan

Transportasi publik merupakan salah satu sektor strategis dalam pembangunan perkotaan karena berperan penting dalam menunjang mobilitas masyarakat, pertumbuhan ekonomi, serta pemerataan pembangunan wilayah. Sistem transportasi yang baik tidak hanya memudahkan pergerakan manusia dan barang, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat perkotaan (Susiaty et al., 2024). Di sisi lain, ketidakefektifan transportasi publik sering kali memunculkan berbagai persoalan, seperti kemacetan lalu lintas, peningkatan polusi udara, pemborosan energi, hingga penurunan produktivitas masyarakat.

Kemacetan di area Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi) merupakan salah satu konsekuensi dari perkembangan kota yang dipengaruhi oleh aktivitas ekonomi Jakarta yang sangat bergantung pada daerah sekitarnya, yaitu Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi. Hal ini mendorong meningkatnya pergerakan masyarakat ke pusat kegiatan ekonomi. Situasi tersebut semakin parah oleh pembangunan yang tidak terencana, yang mengakibatkan penyebaran urban yang tidak teratur ke daerah penyangga seiring dengan pertumbuhan populasi dan proses urbanisasi (Pratomo et al., 2024).

Kota Depok, yang secara geografis berada di antara Jakarta dan Bogor, merupakan salah satu kota penyangga yang mengalami pertumbuhan penduduk dan aktivitas komuter yang tinggi. Kota ini berkembang dari status kota administratif pada tahun 1982 menjadi kotamadya yang terpisah dari Kabupaten Bogor sejak 20 April 1999 dan saat ini terdiri atas 11 kecamatan (Perhubungan et al., n.d.). Berdasarkan Data Konsolidasi Bersih (DKB), jumlah penduduk di Depok naik 245.419 dari 1.918.251 jiwa tahun 2023 menjadi 2.163.670 jiwa dalam satu tahun. Pertambahan sebesar 245.419 jiwa ini sebagian besar disebabkan oleh perpindahan penduduk dari Jakarta, yang berkaitan dengan kebijakan penonaktifan Nomor Induk Kependudukan (NIK) Jakarta dan peralihan NIK ke Depok. Tren ini mengindikasikan adanya dinamika kependudukan yang intens di wilayah Depok, dengan peningkatan penduduk baru yang signifikan sebagai kota penyangga ibu kota. Peningkatan penduduk tersebut mencerminkan dinamika kependudukan yang intens sekaligus memperbesar tekanan terhadap sistem transportasi kota. Tingginya jumlah penduduk berimplikasi langsung terhadap peningkatan kepemilikan dan penggunaan kendaraan pribadi. Data mobilitas menunjukkan bahwa dari sekitar 2,16 juta jiwa penduduk Depok, sekitar 24,5% merupakan pelaku mobilitas harian keluar kota (komuter), atau sekitar 529 ribu orang yang melakukan perjalanan rutin untuk bekerja, sekolah, maupun keperluan lainnya. Dari kelompok komuter tersebut, sekitar 86,5% atau kurang lebih 457.999 orang menggunakan kendaraan pribadi, sedangkan hanya sekitar 13,5% atau 71.519 orang yang memanfaatkan transportasi umum (goodstats.id, 2024). Komposisi ini menunjukkan dominasi kendaraan pribadi dalam pola pergerakan masyarakat dan sekaligus mengindikasikan rendahnya daya tarik serta keandalan transportasi publik yang tersedia.

Di sisi lain, data jumlah kendaraan bermotor di Kota Depok dalam kurun waktu 2020–2023 menunjukkan tren peningkatan total armada, terutama pada kategori kendaraan pribadi. Mobil penumpang meningkat dari 184.159 unit pada tahun 2020 menjadi 192.821 unit pada tahun 2022 dan bertahan pada angka yang sama pada tahun 2023. Jumlah sepeda motor sebagai moda dominan sempat mengalami sedikit penurunan, namun kembali meningkat dan relatif stabil pada kisaran lebih dari 920 ribu unit. Sementara itu, jumlah bus dan truk relatif stagnan, bahkan bus cenderung menurun. Peningkatan total kendaraan bermotor yang didominasi kendaraan pribadi ini memperbesar potensi kemacetan serta emisi polutan, terutama di koridor-koridor utama pergerakan masyarakat Depok (goodstats.id, 2024).

Ketegantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi tidak dapat dilepaskan dari kualitas layanan angkutan kota (angkot) konvensional yang masih dinilai rendah. Berbagai keluhan yang sering muncul antara lain kondisi kendaraan yang kurang layak dan tidak terawat, perilaku pengemudi yang ugal-ugalan, kebersihan yang tidak memadai, serta kebiasaan berhenti sembarangan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang. Selain mengurangi kenyamanan, praktik operasi seperti ini juga berkontribusi langsung terhadap gangguan kelancaran lalu lintas dan berpotensi menimbulkan kecelakaan. Dari sisi keamanan, minimnya pengawasan dan sarana keselamatan di dalam kendaraan menimbulkan kekhawatiran masyarakat terkait tindak kriminalitas maupun pelecehan yang mungkin terjadi selama perjalanan.

Perkembangan layanan transportasi berbasis aplikasi seperti ojek online dan layanan ride-sharing turut mempercepat pergeseran preferensi pengguna dari angkot konvensional ke moda yang dinilai lebih praktis, fleksibel, dan dapat diandalkan. Dalam banyak kasus, angkot lama di Kota Depok dioperasikan dengan armada yang berusia tua, fasilitas yang minim, serta standar pelayanan yang tidak seragam. Hal ini menjadikan angkutan kota tidak mampu bersaing dengan moda lain dan semakin terpinggirkan dalam sistem transportasi perkotaan. Pada saat yang sama, berkurangnya minat penumpang berdampak pada menurunnya pendapatan operator angkot, sehingga proses peremajaan armada dan peningkatan layanan semakin sulit dilakukan tanpa intervensi kebijakan pemerintah.

Menjawab berbagai persoalan tersebut, Dinas Perhubungan Kota Depok merumuskan sejumlah isu strategis di bidang transportasi, antara lain belum memadainya transportasi publik, terbatasnya angkutan massal, belum tersedianya subsidi bagi angkutan umum, dan belum terbangunnya integrasi dan konektivitas antar moda. Isu-isu tersebut berkaitan dengan belum optimalnya penerapan konsep Transit Oriented Development (TOD), kurangnya simpul transportasi, belum tersedianya fasilitas park and ride yang memadai, serta layanan first and last mile yang belum efisien. Dalam kerangka tersebut, pengembangan sistem transportasi publik yang nyaman, terjangkau, dan terintegrasi menjadi agenda penting untuk mengurangi beban lalu lintas dan meningkatkan kualitas mobilitas warga.

Sebagai upaya konkret, Pemerintah Kota Depok melalui Dinas Perhubungan meluncurkan Program Revitalisasi Angkutan Perkotaan sejak Juli 2024. Program ini berfokus pada peningkatan kualitas layanan angkot melalui pengadaan armada baru yang dilengkapi fasilitas seperti pendingin ruangan (AC), sistem pemantauan CCTV, perangkat GPS, dan penerapan sistem pembayaran non-tunai. Salah satu implementasi awal program ini adalah pengoperasian Mikro Trans pada trayek D10A yang menghubungkan Terminal Depok Baru dengan Terminal Jatijajar melalui sejumlah koridor penting. Program ini didukung kebijakan tarif yang relatif terjangkau, termasuk tarif khusus bagi pelajar, dengan harapan dapat menarik minat masyarakat untuk kembali menggunakan transportasi publik.

Secara normatif, program revitalisasi ini dirancang untuk menjadikan angkutan kota sebagai feeder yang menghubungkan kawasan permukiman dengan simpul-simpul transportasi utama, seperti terminal, stasiun kereta, dan pusat kegiatan kota. Melalui peningkatan aspek kenyamanan, keamanan, dan kemudahan akses, diharapkan angkutan perkotaan dapat berfungsi sebagai alternatif yang kredibel terhadap penggunaan kendaraan pribadi. Namun, pada tahap implementasi, program ini masih menghadapi sejumlah

tantangan, antara lain keterbatasan jumlah armada (saat ini hanya sekitar 10 unit untuk trayek D10A), jangkauan rute yang belum mencakup seluruh kecamatan di Kota Depok, serta waktu tunggu yang relatif lama, terutama pada jam sibuk, yang dapat mencapai 25–30 menit.

Tantangan lain yang juga muncul adalah proses adaptasi masyarakat terhadap sistem pembayaran non-tunai, khususnya bagi segmen pelajar yang memperoleh tarif khusus melalui mekanisme QRIS. Tidak semua pengguna terbiasa dengan transaksi digital, sehingga diperlukan sosialisasi yang intensif dan penyediaan sarana pendukung agar sistem ini dapat berjalan efektif dan inklusif. Di sisi lain, keterbatasan rute yang hanya menghubungkan sebagian wilayah kota menyebabkan masih banyak warga yang belum merasakan manfaat langsung dari program revitalisasi ini dan tetap mengandalkan kendaraan pribadi untuk mobilitas harian.

Berdasarkan kondisi tersebut, muncul kebutuhan untuk menilai sejauh mana Program Revitalisasi Angkutan Perkotaan, khususnya pada trayek D10A, telah berjalan secara efektif dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Efektivitas dalam konteks ini tidak hanya diukur dari sisi operasional, seperti tingkat keterisian, frekuensi layanan, dan ketepatan waktu, tetapi juga dari perspektif pengguna, antara lain kenyamanan, keamanan, kemudahan akses, dan kepuasan terhadap layanan. Penilaian ini penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai kinerja program dan mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki atau diperkuat.

Metodologi

Penelitian ini berjenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena sosial dan proses implementasi program di lapangan secara utuh, bukan hanya dari perspektif angka, tetapi juga dari makna dan konteks praktis yang dibangun oleh para aktor (Moleong & Lexy, 2011; Hardyani et al., 2020; Sudaryono, 2021). Metode kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi persepsi, pengalaman, dan evaluasi stakeholder terhadap program, seperti pejabat Dinas Perhubungan, pengemudi Mikro Trans, dan pengguna layanan, yang sulit ditangkap sepenuhnya melalui pendekatan kuantitatif semata. Pendekatan deskriptif-kualitatif ini selaras dengan kajian efektivitas kebijakan publik yang menekankan pentingnya pemahaman mendalam terhadap interaksi antara aktor, struktur kelembagaan, dan konteks sosial (Mahmudi, 2005; Makmur, 2015).

Instrumen utama penelitian ini adalah obyek studi berupa Program Revitalisasi Angkutan Perkotaan pada trayek D10A, dengan fokus pada proses implementasi, respons pengguna, dan praktik operasional Mikro Trans. Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama: wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan dengan informan kunci, yaitu pejabat Dinas Perhubungan Kota Depok yang terlibat dalam perumusan dan evaluasi program, pengemudi Mikro Trans sebagai aktor operasional, serta pengguna layanan yang mewakili beragam kelompok masyarakat (komuter, pelajar, dan pekerja). Teknik ini memungkinkan peneliti menggali persepsi, alasan, dan pengalaman yang relevan dengan indikator efektivitas program menurut Budiani, yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi, pencapaian tujuan, dan pemantauan (Sutrisno, 2007; Fajar et al., n.d.).

Observasi lapangan dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung di sepanjang koridor trayek D10A, termasuk di Terminal Depok Baru dan Terminal Jatijajar, serta halte-halte utama yang menjadi titik naik-turun penumpang pada jam sibuk maupun di luar jam sibuk. melalui observasi, peneliti dapat mengumpulkan data tentang kondisi fasilitas, disiplin operasional, kepadatan penumpang, kenyamanan dan keamanan kendaraan, serta praktik penggunaan sistem pembayaran non-tunai. Teknik observasi ini diperkuat dengan pendekatan triangulasi, yaitu membandingkan data dari berbagai sumber (wawancara, pengamatan, dan dokumen) untuk memastikan keandalan hasil penelitian (Creswell & Poth, 2018; Sugiyono, 2019).

Dokumentasi dimanfaatkan untuk mengumpulkan data sekunder yang relevan, seperti laporan internal Dinas Perhubungan Kota Depok tentang program revitalisasi angkutan perkotaan, kajian rerouting, serta data mobilisasi dan profil pengguna Mikro Trans D10A. Selain itu, peneliti juga mengkaji dokumen kebijakan pendukung, seperti Peraturan Walikota Depok Nomor 90 Tahun 2018 tentang Jaringan Trayek Angkutan Perkotaan dan UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, untuk memahami kerangka regulasi yang melatarbelakangi program (Perhubungan, n.d.; Undang-undang, 2009).

Pendekatan sampling dalam penelitian ini bersifat purposive, yaitu sebagian informan dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria yang relevan dengan fokus penelitian, bukan secara acak. Populasi studi ini mencakup seluruh aktor yang terlibat langsung dalam Program Revitalisasi Angkutan Perkotaan trayek D10A, yaitu pejabat Dinas Perhubungan Kota Depok, pengemudi Mikro Trans, dan pengguna layanan Mikro Trans D10A. Sampel penelitian dipilih berdasarkan kriteria: (1) memiliki peran strategis dalam perumusan, pelaksanaan, atau evaluasi program; (2) berpengalaman langsung dalam penggunaan layanan Mikro Trans; dan (3) mewakili variasi karakteristik, seperti pengguna pelajar, pekerja, dan masyarakat umum.

Jumlah informan yang dipilih didasarkan pada prinsip kecukupan informasi (saturation), yaitu ketika data dari beberapa wawancara sudah menunjukkan pola yang berulang dan tidak ada lagi informasi baru yang muncul. Dalam konteks penelitian administrasi publik kontemporer, pendekatan ini banyak diterapkan dalam studi kebijakan transportasi perkotaan yang mengkaji keberhasilan implementasi program dengan fokus pada kualitas layanan dan pengalaman pengguna (Emzir, 2021; Margaretha & Nugroho, 2023; Nurbayani dkk., 2024).

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif kualitatif, yakni dengan melakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara siklus (Moleong & Lexy, 2011; Sugiyono, 2019). Reduksi data dilakukan dengan mengelompokkan transkrip wawancara, catatan observasi, dan dokumen yang relevan ke dalam tema-tema analisis, yaitu (1) ketepatan sasaran program, (2) sosialisasi program, (3) pencapaian tujuan program, dan (4) pemantauan program. Pendekatan ini selaras dengan kerangka teoretis efektivitas program menurut Budiani, yang menekankan pentingnya keterjalinan antara aspek kebijakan, komunikasi, implementasi, dan evaluasi (Sutrisno, 2007; Fajar et al., n.d.).

Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi tematik, yaitu menggambarkan temuan penelitian secara sistematis berdasarkan empat indikator efektivitas program, didukung dengan kutipan langsung dari informan, catatan lapangan, dan kutipan singkat dari dokumen resmi. Teknik ini membantu memperjelas pola dan variasi persepsi antar kelompok, misalnya antara pejabat Dinas Perhubungan, pengemudi, dan pengguna layanan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menghubungkan temuan empiris dengan teori kebijakan publik dan manajemen pelayanan publik, serta mempertimbangkan implikasinya terhadap praktik pengelolaan transportasi perkotaan di Kota Depok (Mahmudi, 2005; Makmur, 2015; Nurbayani dkk., 2024).

Secara keseluruhan, prosedur penelitian dilaksanakan dalam beberapa tahap. Tahap pertama adalah studi pendahuluan dan perumusan desain penelitian, yaitu pengkajian literatur terkait berbagai pendekatan penelitian kualitatif (Emzir, 2021; Creswell & Poth, 2018) serta pemahaman terhadap konteks urbanisasi, mobilitas, dan kebijakan transportasi perkotaan di Kota Depok (Pratomo, 2024; Siddiq et al., 2024; Nurbayani dkk., 2024). Pada tahap ini juga disusun kerangka konseptual berdasarkan indikator efektivitas program Budiani, yang kemudian dioperasionalkan menjadi fokus pertanyaan wawancara dan instrumen observasi.

Tahap kedua adalah pengumpulan data di lapangan, dengan memulai observasi awal untuk memahami konteks operasional Mikro Trans D10A, diikuti pelaksanaan wawancara mendalam dengan informan kunci dan pengguna, serta pengumpulan dokumen resmi terkait program. Tahap ketiga adalah analisis data interaktif, yaitu pengolahan data mentah menjadi

tematik yang terkait dengan tiap indikator efektivitas, serta pengecekan konsistensi temuan dengan data lain guna memastikan kredibilitas. Tahap terakhir adalah penulisan laporan, yakni merumuskan temuan dan implikasinya dalam bentuk narasi yang terintegrasi dengan teori kebijakan dan pelayanan publik, serta mengembangkan rekomendasi kebijakan yang relevan bagi pengembangan program revitalisasi angkutan perkotaan di Kota Depok (Sugiyono, 2019; Margaretha & Nugroho, 2023).

Dengan demikian, bagian metode penelitian ini dirancang secara komprehensif untuk menjawab pertanyaan mengenai efektivitas Program Revitalisasi Angkutan Perkotaan pada trayek D10A, dengan mengintegrasikan pendekatan kualitatif-deskriptif, instrumen observasi dan wawancara yang terstruktur, serta analisis data yang sistematis berdasarkan indikator efektivitas program dan teori kebijakan publik.

Hasil dan Pembahasan

Pada pembahasan mengenai temuan penelitian efektivitas program revitalisasi angkutan perkotaan. Pembahasan ini berisi data dan fakta yang diperoleh dari penelitian di lapangan yang akan disesuaikan dengan 4 indikator dari Budiani (2007) tentang Efektivitas Program yaitu :

Ketepatan Sasaran Program

Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Angkutan Dalam Kota dan analisis angkutan menunjukkan bahwa sasaran utama program adalah pengguna angkutan umum dan masyarakat komuter di koridor D10A yang membutuhkan transportasi publik aman, nyaman, dan tertib. Mereka menegaskan bahwa program telah berjalan sesuai sasaran, ditunjukkan oleh peningkatan kualitas layanan dan naiknya jumlah penumpang yang memanfaatkan Mikro Trans untuk mobilitas harian.

Dari sisi pengguna, hasil wawancara memperlihatkan bahwa mereka merasakan perbedaan yang jelas dibandingkan angkot konvensional, terutama pada aspek kenyamanan (kebersihan, kerapian, suhu kabin), keamanan (keberadaan CCTV, pengemudi yang lebih tertib), dan keteraturan operasional (rute dan titik berhenti yang lebih jelas). Pengguna juga menilai bahwa tarif yang terjangkau, termasuk tarif khusus pelajar, membuat layanan dapat diakses oleh kelompok berpenghasilan menengah ke bawah, sehingga sasaran program dinilai tepat dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Tren peningkatan jumlah penumpang setiap bulan memperkuat temuan bahwa program telah menyentuh kebutuhan nyata pengguna dan mendorong pergeseran preferensi dari angkot lama maupun moda lain menuju Mikro Trans. Dalam kerangka teori efektivitas program, hal ini menunjukkan bahwa indikator ketepatan sasaran telah terpenuhi, karena program menjangkau kelompok sasaran yang tepat dan memberikan manfaat yang dirasakan secara langsung.

Sosialisasi program

Sosialisasi program dilakukan melalui beberapa jalur, di antaranya penyebaran pamflet berisi informasi rute, tarif, dan jadwal operasional, uji coba layanan dengan tarif promo Rp1.000, serta pemanfaatan media sosial dan video edukasi. Pihak Dinas Perhubungan menyatakan bahwa sosialisasi dilakukan sebelum dan pada masa awal implementasi untuk memastikan masyarakat memperoleh informasi yang cukup sebelum memutuskan mencoba layanan Mikro Trans.

Pengguna mengakui bahwa pamflet yang dibagikan cukup informatif dan membantu mereka memahami layanan, sehingga menambah rasa percaya diri untuk menggunakan Mikro Trans. Uji coba tarif promo dinilai efektif menarik minat, terutama bagi pengguna yang sebelumnya enggan menggunakan transportasi umum karena pengalaman negatif dengan angkot lama. Hal ini menunjukkan bahwa secara substansi, sosialisasi mampu meningkatkan awareness dan partisipasi awal masyarakat terhadap program.

Namun, penelitian juga menemukan keterbatasan penting: sebagian pengguna mengemukakan kekhawatiran bahwa sosialisasi yang banyak mengandalkan media sosial belum menjangkau kelompok yang tidak aktif atau tidak memiliki akses ke platform digital. Kelompok tersebut terutama warga lanjut usia dan sebagian pekerja informal yang lebih mengandalkan informasi lisan atau papan pengumuman fisik. Dalam perspektif efektivitas program, kondisi ini menunjukkan bahwa sosialisasi telah berjalan cukup baik tetapi belum sepenuhnya inklusif dan perlu diperluas melalui kanal non-digital agar seluruh lapisan masyarakat memperoleh informasi secara merata.

Tujuan Program

Tujuan utama program sebagaimana disampaikan pejabat Dinas Perhubungan adalah meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik agar masyarakat tetap menggunakan angkutan umum, mengurangi peralihan berlebihan ke ojek online yang relatif lebih mahal, dan secara bertahap menekan penggunaan kendaraan pribadi di koridor layanan. Program juga diarahkan untuk menyediakan layanan yang modern, aman, nyaman, terjangkau, serta inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk lansia dan penyandang disabilitas.

Pengemudi Mikro Trans menyatakan bahwa fasilitas modern seperti AC, CCTV, GPS, dan sistem pembayaran non-tunai telah meningkatkan kenyamanan dan rasa aman pengguna, sekaligus memperbaiki citra angkutan kota. Respons positif dan peningkatan jumlah penumpang menunjukkan bahwa sebagian tujuan program, khususnya peningkatan kualitas layanan dan daya tarik transportasi umum, mulai tercapai.

Meski demikian, penelitian mengidentifikasi adanya kendala dalam implementasi sistem pembayaran non-tunai, terutama bagi pelajar dan lansia yang belum memiliki kartu uang elektronik atau belum terbiasa menggunakan QRIS. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara tujuan inklusivitas layanan dan kemampuan sebagian pengguna untuk mengikuti persyaratan teknis penggunaan. Dengan demikian, sekalipun tujuan peningkatan kualitas layanan telah relatif tercapai, tujuan inklusif dan pemerataan akses masih memerlukan penyesuaian kebijakan pembayaran dan pendampingan bagi kelompok rentan.

Pemantauan program dan tantangan operasional

Dari sisi pengelola, pemantauan program dilakukan melalui evaluasi rutin bulanan dengan fokus pada jumlah penumpang dan kinerja pengemudi. Dinas Perhubungan memanfaatkan data penumpang sebagai indikator keberhasilan program dan melakukan evaluasi terhadap disiplin serta kualitas pelayanan pramudi untuk menjaga standar layanan. Pendekatan ini menunjukkan adanya upaya sistematis untuk mengontrol pelaksanaan program dan melakukan perbaikan bila diperlukan.

Namun, temuan lapangan dari perspektif pengemudi dan pengguna mengungkapkan bahwa pemantauan masih menghadapi sejumlah kelemahan. Pengemudi mengeluhkan armada yang masih menggunakan transmisi manual, yang menyulitkan saat menghadapi kemacetan dan berpotensi mempercepat keausan komponen kendaraan. Selain itu, jumlah pramudi yang hanya 12 orang untuk jam operasional panjang (sekitar pukul 05.30–20.40) menyebabkan beban kerja yang tinggi, kelelahan, dan secara potensial menurunkan kualitas layanan serta meningkatkan risiko keselamatan.

Pengguna menyampaikan bahwa pemantauan terhadap aspek waktu tunggu dan headway belum optimal, terbukti dari keluhan mengenai waktu tunggu yang sering melebihi jadwal, terutama pada jam sibuk. Keterbatasan armada menyebabkan antrian dan ketidakpastian waktu, yang berdampak pada kenyamanan dan produktivitas pengguna. Selain itu, belum tersedianya platform pengaduan digital dan minimnya halte yang nyaman membuat masyarakat kesulitan menyampaikan keluhan atau saran secara formal, sehingga masukan publik belum sepenuhnya terhimpun sebagai bahan perbaikan program.

Dalam perspektif teori efektivitas program, pemantauan yang masih berfokus pada indikator kuantitatif (jumlah penumpang) dan belum terintegrasi dengan pengalaman

pengguna (user experience) menunjukkan bahwa dimensi pemantauan belum sepenuhnya optimal. Untuk meningkatkan efektivitas, diperlukan penguatan sistem monitoring yang mencakup pengukuran headway aktual, waktu tunggu, kualitas fasilitas halte, serta pembentukan kanal pengaduan yang mudah diakses, misalnya aplikasi atau hotline khusus.

Sintesis efektivitas program

Jika ditinjau berdasarkan empat indikator Budiani—ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan program, dan pemantauan—Program Revitalisasi Angkutan Perkotaan trayek D10A dapat dikategorikan efektif secara substantif, tetapi belum sepenuhnya optimal dari sisi struktural dan operasional. Program dinilai tepat sasaran karena berhasil menjawab kebutuhan masyarakat akan transportasi publik yang lebih nyaman dan aman, yang tercermin dari tren peningkatan jumlah penumpang dan apresiasi pengguna terhadap kualitas layanan. Sosialisasi telah berjalan dan berkontribusi pada peningkatan awareness, meski masih perlu diperluas agar lebih inklusif bagi kelompok yang kurang tersentuh media digital

Tujuan peningkatan kualitas layanan dan daya tarik transportasi umum secara umum mulai tercapai melalui penyediaan armada modern dan fasilitas pendukung, tetapi tujuan inklusivitas dan pengurangan ketergantungan kendaraan pribadi masih terkendala akses non-tunai dan kapasitas layanan yang terbatas. Sementara itu, pemantauan program sudah dilakukan secara rutin, namun belum sepenuhnya menangkap persoalan lapangan seperti headway yang tidak konsisten, kelelahan pengemudi, keterbatasan armada, dan minimnya saluran aspirasi pengguna.

Dengan demikian, hasil dan pembahasan ini menunjukkan bahwa program revitalisasi telah memberikan dampak positif nyata terhadap peningkatan kualitas transportasi publik di Kota Depok, namun masih memerlukan penguatan di aspek sosialisasi inklusif, perbaikan mekanisme pembayaran bagi kelompok rentan, penambahan armada dan pramudi, serta pengembangan sistem pemantauan yang lebih komprehensif. Temuan ini dapat menjadi dasar bagi pemerintah daerah untuk menyempurnakan desain dan pelaksanaan program, sekaligus menjadi referensi bagi kota lain yang ingin menerapkan skema revitalisasi angkutan perkotaan sejenis.

Kesimpulan

Penelitian ini menemukan bahwa Program Revitalisasi Angkutan Perkotaan pada trayek D10A Kota Depok secara substantif telah cukup efektif dalam meningkatkan kualitas layanan Mikro Trans, terutama dari sisi ketepatan sasaran dan peningkatan daya tarik angkutan umum di kalangan komuter dan pengguna dengan pendapatan menengah ke bawah. Peningkatan jumlah penumpang, peningkatan kenyamanan, keamanan, dan keteraturan operasional menunjukkan bahwa program berhasil menjawab kebutuhan masyarakat akan angkutan yang lebih tertib, higienis, dan modern, sekaligus mulai menggeser preferensi dari angkot konvensional dan ojek online. Namun, efektivitas program masih terbatas oleh keterbatasan armada, waktu tunggu yang relatif panjang, serta dominasi sosialisasi melalui media sosial yang belum menjangkau kelompok rentan seperti lansia dan pekerja informal, sehingga inklusivitas layanan dan pemerataan informasi belum sepenuhnya tercapai.

Secara praktis, temuan ini menunjukkan perlunya penguatan struktur operasional program, baik melalui penambahan armada dan pengemudi, pengaturan shift kerja, maupun pengembangan kanal pengaduan dan monitoring berbasis digital yang terintegrasi dengan pengalaman pengguna. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan ke trayek lain di Kota Depok dan mengkaji dampak program terhadap penggunaan kendaraan pribadi, indeks kemacetan, serta kualitas emisi lalu lintas, sehingga hubungan antara revitalisasi angkutan perkotaan dan penurunan tekanan terhadap sistem transportasi Jabodetabek dapat diukur lebih rinci. Implikasi kebijakan utama adalah bahwa model revitalisasi Mikro Trans trayek D10A dapat diadopsi oleh kota lain, asalkan disertai perencanaan kapasitas, desain sosialisasi

inklusif, serta sistem monitoring yang sensitif terhadap kebutuhan kelompok masyarakat berpenghasilan rendah, pelajar, dan penyandang disabilitas.

Daftar Pustaka

- Fattah, A. (2023). *Metode penelitian kualitatif* (Cet. 1). Harva Creative.
- Hardani, A., Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif* (Cet. 1). Penerbit Pustaka Ilmu. <https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- Mahmudi, H. (2005). *Manajemen kinerja sektor publik*. Pustaka Utama Grafiti.
- Makmur, A. (2015). *Efektivitas kebijakan kelembagaan*. Refika Aditama.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi penelitian kualitatif* (Ed. 32). PT Remaja Rosdakarya.
- Nur, K., Parea, R., Mahyuddin, M. A., Halim, H., Tumpu, M., Sugiyanto, G., Louise, E. C., Ahmad, S. N., & Rosyida, E. E. (2021). *Sistem transportasi* (Cet. 1). Yayasan Kita Menulis.
- Nursapia, N. (2020). *Buku metodologi penelitian kualitatif*. Wal Ashri Publishing.
- Siagian, S. P. (2004). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Ed. 19). CV Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2007). *Budaya organisasi*. Kencana Prenada Media Group.
- Alexandri, M. B., & Novel, N. (2019). Pengelolaan angkutan kota di Indonesia. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 6(1), 1–15.
- Arwini, N. P. D., & Juniastra, M. (2023). Peran transportasi dalam dunia industri. *Vastuwidya*, 6(1), 45–58.
- Baihaqi, M. A., & Sahara, S. (2023). Dampak halte Jak Lingko terhadap kenyamanan pengguna angkutan umum (studi penelitian Tebet ECO Park). *Jurnal Ekonomika*, 10(2), 112–128.
- Fajar, A. M., Marliani, L., & Juliarso, A. (n.d.). Efektivitas program keluarga berencana di Desa Ciakar Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 1–14.
- Kurniawan, G. P., Shalikhah, S. Z., Shofiati, H., Azizah, N. N., & Mochtar, M. (2021). Analisis permasalahan transportasi di perkotaan: Studi kasus pada kawasan perkotaan Yogyakarta. *Jurnal Tana Mana*, 2(1), 1–15. <https://ojs.staialfurqan.ac.id/jtm/index>
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas pelayanan publik melalui penerapan electronic government di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–18.
- Margaretha, A. M., & Nugroho, A. A. (2023). Transportasi publik terintegrasi: Optimalisasi implementasi smart mobility di DKI Jakarta. *Journal of Public Policy and Applied Administration*, 5(1), 1–20.
- Nur, A., Isak Yorrel, J., Adyatma Mochammad, E., Ryandhika, R., & Ajiansyah Muhammad, R. (2024). Peranan transportasi publik dalam pengurangan kemacetan di Jakarta. *Journal of Informaties and Busines*, 2(3), 156–172.
- Pratomo, S. (2024). Kontribusi urbanisasi terhadap kemacetan lalu lintas Jabodetabek. *Trikarma: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 5(2), 89–105.
- Rumana, M. Z., Puspaningtyas, A., & Hariyoko, Y. (2024). Evaluasi kebutuhan Wira Wira Suroboyo sebagai transportasi publik Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(4), 234–251.
- Said, R., Maitimu, A., & Talakua, E. (2022). Tinjauan biaya operasional kendaraan umum trayek Morella–Batu Merah ruter JMP. *Jurnal Simetrik*, 12(2), 445–460.
- Siddiq, R., Jahfal, M. F., Thahir, A. F., & Lihare, W. S. (2024). Analisis keberhasilan implementasi sistem tap kartu dalam pelayanan mesin electronic data capture (EDC) di

Mikrotrans: Studi kasus jurusan Aselih–Lenteng Agung. *Jurnal Ilmu Teknik*, 1(4), 1–6. <https://doi.org/10.62017/tektionik>

Syawalani, D. D., Mahrinasari, M., & Nabila, N. I. (2023). Pengaruh penerapan dimensi kualitas pelayanan pada kepuasan pengguna jasa Mikrotrans di PT Transjakarta. *Journal of Social Science Research*, 3(5), 789–804.

Tri Wahyuni, A., & Rachmawati, R. (2019). Evaluasi efektivitas layanan angkutan kota di koridor komersial. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 6(1), 1–22.

Tumewu, D., Mantiri, M., & Marlien, L. T. (2021). Efektivitas pengelolaan terminal angkutan umum tipe B Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Governance*, 1(2), 112–129.

Peraturan Walikota Depok Nomor 90 Tahun 2018 tentang jaringan trayek angkutan perkotaan dalam wilayah Kota Depok.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan.

Perhubungan, D., Mulia Arthalo, P. T., Depok, K., & Umum, A. (n.d.). *Laporan akhir 2024: Kajian rerouting angkutan perkotaan Kota Depok*. Dinas Perhubungan Kota Depok.

goodstats.id. (2024). *Data mobilitas dan kepemilikan kendaraan bermotor Kota Depok 2020–2023*. goodstats.id. <https://www.goodstats.id/depok>

Junaedi, A. (2024, Juli). Mengenal Mikro Trans Depok, inovasi transportasi umum dari Pemkot Depok. *Pikiran Rakyat Depok*. <https://www.pikiran-rakyat.com/depok/lokal-depok/mengenal-mikro-trans-depok-inovasi-transportasi-umum-dari-pemkot-depok>

Reistie. (2024, Mei). Penduduk Depok resmi bertambah 26.471 jiwa, ini rinciannya. *Radar Depok*. <https://www.radardepok.com/penduduk-depok-bertambah>

Susiati, A., Pratama, A. R., & Suryani, R. (2024). Peran transportasi publik dalam mobilitas masyarakat dan kualitas hidup kota. *Jurnal Transportasi Nasional*, 11(1), 1–14.