

## ABSTRAK

### **Riefky Khalfiansyah Sudarto: “Efektivitas Bus Transjakarta Sebagai Angkutan Umum Massal Dalam Mengatasi Kemacetan Di Provinsi DKI Jakarta (Studi Kasus PT. Transportasi Jakarta)”.**

Pertumbuhan jumlah penduduk dan meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi akan mengakibatkan mobilitas yang sangat tinggi dan berdampak pada kemacetan lalu lintas di Kota DKI Jakarta. Bus transjakarta ini dirancang oleh PT. Transportasi Jakarta sebagai angkutan umum massal yang bersifat pendukung dalam melakukan aktivitas masyarakat Kota DKI Jakarta yang sangat padat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai efektif atau tidaknya penggunaan bus transjakarta sebagai angkutan umum massal dalam mengatasi kemacetan di Provinsi DKI Jakarta yang diukur pada Pencapaian tujuan, Integrasi, dan Adaptasi.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas organisasi menurut Duncan dalam (Steers, 2020:15) tiga hal yang dapat menjadi ukuran efektivitas organisasi yang wajib dilakukan guna mencapai target yang telah ditetapkan, yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan pengambilan data menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini melalui observasi, wawancara kepada informan kunci, informan utama, dan informan pendukung, serta dilengkapi melalui dokumentasi dan studi kepustakaan. Sedangkan teknik analisis data dari penelitian ini yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan bus transjakarta sebagai angkutan umum massal dalam mengatasi kemacetan di Provinsi DKI Jakarta belum efektif walaupun memiliki jalur tersendiri. Masih banyak kendaraan pribadi yang menggunakan akses jalur transjakarta, sehingga kemacetan di Kota DKI Jakarta masih sering terjadi dengan hal tersebut. Tetapi hal ini bus transjakarta sudah terealisasi pada sistem integrasi yang bekerja sama dengan angkutan publik lainnya. Dengan sistem penerapan integrasi ini sebagai penghubung daerah yang belum terjangkau oleh bus transjakarta sebagai angkutan umum massal di Provinsi DKI Jakarta dengan bertujuan memudahkan pengguna angkutan publik bisa sampai tujuan tepat waktu. Pada pengoperasionalan bus transjakarta juga sudah didukung dengan adanya kemampuan pada pelayanan pegawai dan sarana prasarana yang diterapkan oleh PT. Transportasi Jakarta. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penggunaan Bus Transjakarta Sebagai Angkutan Umum Massal dalam Mengatasi Kemacetan Di Provinsi DKI Jakarta (Studi Kasus PT. Transportasi Jakarta) ini belum efektif.

**Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Kemacetan, Angkutan Umum Massal.**

## **ABSTRACT**

**Riefky Khalfiansyah Sudarto: “The Effectiveness of Transjakarta Buses as Mass Public Transport Overcoming Congestion in DKI Jakarta Province (Case Study of PT. Transportasi Jakarta)”.**

*Population growth and increased use of private vehicles will result in very high mobility and impact on traffic congestion in the DKI Jakarta City. Transjakarta buses are designed by PT. Transportasi Jakarta as mass public transport that supports the activities of people DKI Jakarta City.*

*This study aims to determine and describe whether or not the use of Transjakarta buses as mass public transport is effective in overcoming congestion in DKI Jakarta Province as measured by Goal Achievement, Integration, and Adaptation.*

*The theory used in this research is the theory of organisational effectiveness according to Duncan in (Steers, 2020: 15) three things that can be a measure of organisational effectiveness that must be done in order to achieve predetermined targets, namely Goal Achievement, Integration, and Adaptation.*

*The research method used in this research is a qualitative method and data collection using purposive sampling technique. Data collection techniques in this study were observation, interview with key informant, main informant, and supporting informant, as well documentation and literature study. While the data analysis techniques of this research are data reduction, data presentation, and conclusion drawing.*

*Based on the results of this study, it shows that the use of Transjakarta buses as mass public transport in overcoming congestion in DKI Jakarta Province has not been effective even though it has its own lane. There are still many private vehicles that use access to the Transjakarta lane, so congestion in the city of DKI Jakarta still often occurs with this. But this transjakarta bus has been realised on an integration system that works together with other public transport. With this integration implementation system as a liaison area that has not been reached by transjakarta buses as mass public transport in DKI Jakarta Province with the aim of making it easier for public transport users to get to their destination on time. The operation of the Transjakarta bus has also been supported by the existence of capabilities in employee services and infrastructure facilities implemented by PT Transportation Jakarta. This research can be concluded that the use of Transjakarta Buses as Mass Public Transport in Overcoming Congestion in DKI Jakarta Province (Case Study of PT. Transportasi Jakarta) is not yet effective.*

**Keywords: Effectiveness, Public Service, Congestion, Mass Public Transport.**