**Jurnal Pemerintahan dan Politik**
Vol. 11 No. 2 Mei 2026, pp. 494-508
DOI: https://doi.org/10.36982/jpp.v11i2.6654
■ Received : 08/01/2026 ■ Revised : 15/01/2026 ■ Accepted : 28/01/2026

# Trans Bekasi Patriot Bus Users Perception Of Integrated Mass Transportation: An Empirical Phenomenological Study

**Puja Yehuda Ginting, Hanny Purnamasari, Mochamad Faizal Rizki**
University of Singaperbangsa Karawang
Bekasi City, Indonesia

Email correstpondence : 2110631180110@student.unsika.ac.id

**Abstract**

**Purpose :** To analyze how users construct meanings of their experiences and to identify key issues in service delivery as a basis for improving transport policy and practice

**Design/methodology/approach :** A qualitative empirical phenomenological approach using in-depth interviews, non-participant observation, and document analysis; data were analyzed through phenomenological reduction, thematic clustering, and interpretation of experiential essence

**Findings :** The service is perceived as affordable, comfortable, and safe; however, quality is affected by schedule inconsistency, limited routes, and inadequate bus stop facilities, resulting in a gap between policy design and operational reality

**Practical Implication :** User experience serves as a reflective evaluation instrument, encouraging a human-centered policy evaluation approach to improve service quality, responsiveness, and public trust
.

**Originality/value :** Offers a phenomenological perspective on peri-urban mass transit by emphasizing user experience as a foundation for transport policy development

**Keywords :** Integrated Mass Transportation; User Experience; Empirical Phenomenology; Urban Mobility; Transport Policy

**Paper type :** Research paper

Disclosure statement: The authors do not have any conflict of interest

# Persepsi Pengguna Bus Trans Bekasi Patriot Terhadap Transportasi Massal Terintegrasi: Studi Fenomenologi Empiris

**Abstrak**

**Tujuan :** Menganalisis pemaknaan pengalaman pengguna serta mengidentifikasi permasalahan utama sebagai dasar peningkatan kebijakan transportasi

**Desain/metodologi/pendekatan :** Pendekatan kualitatif fenomenologi empiris dengan wawancara mendalam, observasi nonpartisipatif, dan telaah dokumen; analisis melalui reduksi fenomenologis, pengelompokan tema, dan penafsiran esensi pengalaman

**Temuan :** Layanan dipersepsikan hemat, nyaman, dan aman, namun dipengaruhi ketidakteraturan jadwal, keterbatasan rute, dan fasilitas halte, sehingga muncul kesenjangan kebijakan–praktik

**Implikasi Praktis :** Pengalaman pengguna sebagai instrumen evaluasi reflektif mendorong pendekatan *human-centered policy evaluation*, meningkatkan kualitas layanan, responsivitas, serta kepercayaan publik

**Originalitas/Nilai :** Menghadirkan perspektif fenomenologis dalam studi transportasi *peri-urban* berbasis pengalaman pengguna

**Kata Kunci :** Transportasi Massal Terintegrasi; Pengalaman Pengguna; Fenomenologi Empiris; Mobilitas Perkotaan; Kebijakan Transportasi

**Jenis Penelitian :** Artikel Penelitian.

## PENDAHULUAN

Sejumlah penelitian telah mengkaji persepsi masyarakat terhadap layanan transportasi publik bus di berbagai kota di Indonesia, seperti Bandung, Surabaya, dan Padang (Al-hamdi et al., 2022; Masbiran et al., 2022; Mahardi et al., 2019), namun sebagian besar masih didominasi pendekatan kuantitatif berbasis survei statistik. Kajian kualitatif yang menggali pemaknaan pengalaman kenyamanan pengguna secara individual dan kontekstual masih terbatas, padahal pengalaman pengguna merupakan masukan strategis bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan transportasi yang responsif. Studi Dharmawan et al. (2023) dan Chen et al. (2019) melalui *Government Responsiveness Model* menunjukkan bahwa persepsi publik terhadap kualitas layanan dipengaruhi oleh kapasitas pemerintah daerah dalam merespons kebutuhan dan keluhan secara cepat dan transparan, terutama karena kenyamanan bersifat subjektif dan tidak selalu dapat direduksi pada indikator kuantitatif (Pojani & Stead, 2017).

Perkembangan transportasi modern tidak hanya meningkatkan mobilitas, tetapi juga berkontribusi terhadap dinamika dan pertumbuhan wilayah, seperti pembangunan metro di Chengdu dan layanan kereta di Águeda yang mendorong aktivitas ekonomi dan pariwisata (Lin et al., 2022; Qiu et al., 2025; Duarte & Pinto, 2025). Dalam konteks perkotaan, transportasi umum menjadi elemen vital dalam menghadapi kemacetan dan polusi udara (Karger et al., 2025; Lin et al., 2022). Oleh karena itu, penyediaannya harus mengedepankan keamanan, aksesibilitas, dan keterjangkauan (Polem et al., 2023; Septiaty et al., 2024). Kenyamanan mencakup aspek fisik, rasa aman, ketepatan waktu, aksesibilitas, dan perlakuan setara (Ayuriany et al., 2023; Masoumi & Mehriar, 2024), sejalan dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 138.

Di kota besar seperti Jakarta, Bandung, dan Surabaya, layanan bus masih menjadi sumber keluhan akibat belum optimalnya kualitas layanan, seperti jarak halte, keterbatasan tempat duduk, kepadatan kendaraan, sistem informasi, kondisi jalan, dan perlakuan diskriminatif (Media Jaya, 2020). Hal ini menjadi kendala dalam meningkatkan pengalaman pengguna transportasi umum di Jabodetabek.

Sebagai kota penyangga Jakarta, Kota Bekasi menghadapi tekanan mobilitas tinggi. Data Badan Pusat Statistik Kota Bekasi (2024) menunjukkan jumlah penduduk lebih dari 2,5 juta jiwa dengan urbanisasi tinggi. Kepemilikan kendaraan pribadi mencapai sekitar 2,12 juta sepeda motor dan 460 ribu mobil (Badan Pusat Statistik Kota Bekasi, 2024), yang berpotensi memperparah kemacetan dan polusi jika tidak diimbangi transportasi publik efektif (Nurullah & Şahin, 2023).

**Tabel 1 Jumlah Penduduk Kota Bekasi tahun 2019-2024**

| No | Tahun | Jumlah Penduduk |
|---|---|---|
| 1 | 2019 | 3 Juta |
| 2 | 2020 | 3,08 Juta |
| 3 | 2021 | 2,47 Juta |
| 4 | 2023 | 2,5 Juta |
| 5 | 2024 | 2,53 Juta |

*Sumber: BPS Kota Bekasi, 2024*

.

Sebagai respons, Pemerintah Kota Bekasi bersama BPTJ meluncurkan Trans Bekasi Patriot pada 3 Maret 2024 sebagai layanan transportasi massal terintegrasi yang aman, nyaman, dan terjangkau melalui armada modern, rute strategis, dan sistem pembayaran non-tunai. Kebijakan ini selaras dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, Permenhub Nomor PM 9 Tahun 2020, dan Perda Kota Bekasi Nomor 09 Tahun 2019, dengan Dinas Perhubungan sebagai aktor utama. Namun, permasalahan masih ditemukan, seperti fasilitas halte yang belum memadai dan waktu tunggu yang lama, sebagaimana tercermin dalam pengaduan masyarakat di media sosial Dinas Perhubungan Kota Bekasi (2024). Keluhan masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memengaruhi persepsi terhadap kinerja pemerintah, karena pengalaman pengguna mencerminkan responsivitas dan legitimasi pemerintah (Ningsih & Sasmita, 2025).

Permasalahan mobilitas menuntut kebijakan transportasi yang tidak hanya efisien secara teknis tetapi juga responsif terhadap pengalaman pengguna (Sari & Santoso, 2022). Kualitas pelayanan menjadi determinan kepercayaan publik (Handayani & Mahmud, 2023), sementara inovasi digital dan partisipasi masyarakat memperkuat sistem transportasi (Gunawan & Marlina, 2023; Yuliani & Pratama, 2020), sementara responsivitas pemerintah dalam menindaklanjuti keluhan menjadi indikator kunci keberhasilan tata kelola transportasi publik yang berorientasi pada pengguna (Suharto & Widodo, 2023).

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi empiris untuk menggali pengalaman pengguna Bus Trans Bekasi Patriot dengan *lived experience* sebagai sumber utama data. Berlandaskan pemikiran Edmund Husserl dalam Moran, (2012), pendekatan ini menekankan realitas melalui pengalaman konkret subjek. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis deskriptif sistematis dengan penerapan prinsip *bracketing* untuk menjaga objektivitas. Analisis mengikuti kerangka *descriptive phenomenological method* dari Giorgi melalui tahapan horizontalisasi, reduksi, pengelompokan makna, dan perumusan esensi pengalaman (Giorgi et al., 2017). Pendekatan ini memungkinkan evaluasi kebijakan transportasi tidak hanya dari aspek teknis, tetapi juga dari pengalaman nyata pengguna.

Penelitian ini memosisikan pengalaman pengguna sebagai fokus utama untuk mengungkap kesesuaian dan kesenjangan antara tujuan kebijakan dan realitas implementasi secara empiris dan kontekstual.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi empiris untuk menggali makna pengalaman subjektif pengguna Bus Trans Bekasi Patriot dalam mobilitas sehari-hari. Pendekatan ini dipilih untuk menangkap esensi pengalaman sebagaimana dialami langsung oleh partisipan, bukan sekadar mengukur variabel kuantitatif. Peneliti menerapkan prinsip *bracketing* guna menangguhkan prasangka personal agar deskripsi pengalaman tetap objektif. Data utama diperoleh melalui wawancara mendalam dengan partisipan terpilih secara purposif.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi lapangan, catatan reflektif, dan telaah dokumen kebijakan. Observasi dilakukan pada berbagai waktu dan lokasi untuk menangkap dinamika interaksi pengguna, kondisi halte, dan pola mobilitas. Teknik ini memperkaya data dan meningkatkan validitas melalui triangulasi.

Analisis data mengikuti tahapan Moustakas (1994), mulai dari *bracketing, horizontalization*, reduksi, pengelompokan makna, serta penyusunan deskripsi tekstural, struktural, dan esensial. Partisipan berjumlah 13 orang (12 pengguna dan 1 aktor pemerintah) dengan *purposive sampling* hingga saturasi data. Keabsahan data dijaga melalui *member checking*, *imaginative variation*, dan *thick description*. Penelitian dilaksanakan Februari–Oktober 2025 pada rute Summarecon Mall Bekasi – Pasar Alam Vida Bantar Gebang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dibawah ini sudah terlampir hasil analisis data wancara berdasarkan tahapan fenomenologi empiris menurut Moustakas (1994) yang dilakukan melalui tujuh tahapan sistematis, yaitu:

1 ***Bracketing*** **(pengendalian prasangka) :** Peneliti menangguhkan asumsi negatif bahwa transportasi publik di Bekasi identik dengan "macet dan kumuh". Fokus dialihkan pada suara autentik pengguna.

2 ***Horizontalization*** **(pemberian bobot setara pada setiap pengalaman) :** Semua pengalaman positif maupun negatif diperlakukan setara untuk menemukan makna yang jernih..

3 ***Reduction and Elimination*** **(reduksi dan eliminasi) :** Peneliti menyaring pernyataan tidak bermakna dan mengidentifikasi unit makna yang signifikan.

4 ***Clustering of Meanings*** **(pengelompokan makna) :** Unit-unit makna dikelompokkan ke dalam tema-tema esensial berdasarkan kesamaan makna dan konteks.

5 ***Textural description*** **(apa yang dialami) :** Pengguna mengalami kemudahan, kenyamanan, dan efisiensi biaya dari layanan baru.

6 ***Structural description*** **(bagaimana pengalaman itu dialami) :** Pengalaman dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal: halte fisik, sistem digital, kebijakan pemerintah, dan perubahan perilaku mobilitas.

7 ***Essence description*** **(inti pengalaman) :** Pengalaman menggunakan Bus Trans Patriot adalah pengalaman keteraturan baru dalam kehidupan kota, di mana warga mulai belajar disiplin waktu dan berbagi ruang publik secara setara.

Dalam tabel analisis berikut, disajikan lima elemen temuan utama: kode partisipan, ringkasan pengalaman dalam tiga kata, deskripsi naratif pengalaman partisipan berdasarkan hasil wawancara, makna esensial yang dirumuskan secara ringkas, serta tema utama hasil pengelompokan.

**Tabel 2. Hasil Analisis Data Wawancara**

| Kode | Pengalaman | Kutipan | Makna | Tema |
|---|---|---|---|---|
| **P1** | Hemat, | "Lumayan banget | Transportasi | Keadilan |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Efisien, Terjangkau | bisa hemat ongkos, jadi uangnya bisa buat kebutuhan lain." | publik membantu efisiensi ekonomi dan waktu bagi pekerja menengah ke bawah. | Sosial & Aksesibilitas Ekonomi |
| **P2** | Disiplin, Tepat Waktu, Tertib | "Sekarang nggak perlu takut telat, busnya lebih tepat waktu." | Ketepatan waktu memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem layanan publik. | Ketepatan Waktu & Kepercayaan Publik |
| **P3** | Nyaman, Aman, Bersih | "Busnya adem, bersih, nggak sumpek kayak angkot." | Kenyamanan meningkatkan persepsi positif terhadap layanan transportasi massal. | Kenyamanan & Efisiensi Mobilitas |
| **P4** | Cepat, Praktis, Lancar | "Sekarang berangkat ke kantor lebih cepat, nggak harus rebutan jalan." | Efisiensi waktu memperkuat nilai fungsional transportasi publik bagi mobilitas harian. | Kenyamanan & Efisiensi Mobilitas |
| **P5** | Informasi, Terbuka, Aksesibel | "Biasanya saya lihat info di Instagram, jadinya tahu kapan bus berangkat." | Keterbukaan informasi digital menciptakan kepercayaan publik terhadap pemerintah. | Digitalisasi & Budaya Mobilitas Baru |
| **P6** | Ramah, Peduli, Tanggap | "Petugasnya ramah banget, ditanya juga dijelasin baik-baik." | Interaksi manusiawi memperkuat citra positif pelayanan publik. | Ketepatan Waktu & Kepercayaan Publik |
| **P7** | Padat, Terbatas, Sabar | "Kadang harus nunggu bus kedua, tapi saya ngerti karena gratis." | Keterbatasan fasilitas tidak menghapus apresiasi terhadap manfaat sosial layanan publik. | Harapan terhadap Peningkatan Layanan |
| **P8** | Modern, Digital, Mudah | "Lewat aplikasi, saya tahu bus udah di mana, jadi bisa siap-siap." | Teknologi digital memberi rasa kontrol dan kepercayaan terhadap sistem | Digitalisasi & Budaya Mobilitas Baru |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | transportasi. | |
| **P9** | Aman, Inklusif, Nyaman | "Saya perempuan, tapi merasa tenang naik bus ini malam-malam." | Keamanan menjadi simbol inklusivitas sosial dalam layanan publik. | Kenyamanan & Efisiensi Mobilitas |
| **P10** | Tidak Konsisten, Toleran, Optimis | "Kadang busnya telat, tapi saya maklum karena pelayanannya bagus." | Inconsistency kecil diterima selama manfaat sosialnya tetap dirasakan. | Ketepatan Waktu & Kepercayaan Publik |
| **P11** | Responsif, Transparan, Terhubung | "Saya kirim pesan ke admin, langsung dibales dan ditindaklanjuti." | Kolaborasi digital membentuk rasa memiliki antara masyarakat dan pemerintah. | Digitalisasi & Budaya Mobilitas Baru |
| **P12** | Fasilitas, Terbatas, Harapan | "Kalau halte lebih nyaman, pasti makin banyak yang mau naik bus." | Infrastruktur fisik yang belum merata memengaruhi pengalaman pengguna. | Harapan terhadap Peningkatan Layanan |

*Sumber: Olahan Peneliti, 2025*

**Kenyamanan & Efisiensi Mobilitas**

Kenyamanan menjadi dimensi dominan dalam pengalaman pengguna. Aspek fisik seperti kebersihan, pendingin udara, dan suasana bus menjadi pembeda signifikan dibanding moda lain. P3 menyatakan, "Busnya adem, bersih, nggak sumpek kayak angkot." yang menunjukkan bahwa kenyamanan tidak hanya bersifat material tetapi juga emosional karena menghadirkan rasa tenang. Selain kenyamanan, Efisiensi waktu juga menjadi aspek penting, di mana pengguna merasakan peningkatan kecepatan dan keteraturan jadwal. P4 menyebut, "Ke kantor jadi lebih cepat dan nggak stres di jalan." menandakan bahwa efisiensi berdampak pada produktivitas dan kesejahteraan psikologis.

Dimensi sosial seperti ketertiban penumpang dan disiplin pengemudi menciptakan suasana kondusif dan aman. P9 menyatakan, "Kalau malam naik bus ini lebih tenang, banyak orang juga tapi tertib." yang menunjukkan adanya keamanan psikologis sebagai bagian dari pengalaman.

Namun, pada jam sibuk, kepadatan penumpang menurunkan kenyamanan. P7 mengungkapkan, "Kadang penuh, tapi wajar karena gratis." yang mencerminkan penerimaan sosial terhadap keterbatasan layanan sekaligus harapan perbaikan. Secara fenomenologis, pengalaman ini merupakan *textural description*, yakni apa yang dialami langsung oleh pengguna berupa rasa nyaman, aman, dan efisien.

sementara secara struktural. terbentuk dari interaksi kebijakan dan pengalaman personal.

Efisiensi juga mengubah pola hidup. P4 menyebutkan penyesuaian waktu berangkat mengikuti jadwal bus, menandakan perubahan budaya waktu menuju disiplin. Kenyamanan ini juga membangun loyalitas; banyak pengguna tetap memilih bus meski memiliki kendaraan pribadi.



**Gambar 1. Kondisi *Interior* Bus Trans Bekasi Patriot**
*Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2025*

**Keadilan Sosial & Aksesibilitas Ekonomi**

Tema keadilan sosial muncul kuat, di mana layanan dipersepsikan sebagai bentuk kepedulian pemerintah terhadap masyarakat berpenghasilan rendah. P1 menyatakan, "Naik bus ini bikin pengeluaran bulanan lebih ringan." yang mencerminkan makna distribusi fasilitas publik secara adil.

Transportasi gratis memberikan penghematan ekonomi sekaligus simbol kesetaraan akses ruang publik. P7 menyampaikan, "Sangat meringankan banget untuk masyarakat terutama yang mobilitasnya tinggi tapi penghasilannya terbatas." menunjukkan bahwa kebijakan transportasi memiliki dimensi sosial yang melampaui fungsi teknis.

Layanan ini menjangkau berbagai kelompok sosial dan menciptakan pengalaman kesetaraan. P3 menyatakan, "Kalau busnya bagus dan gratis begini, kita jadi pengen jaga kebersihannya juga." yang mencerminkan partisipasi moral dalam menjaga fasilitas publik. Namun, terdapat refleksi kritis terkait keberlanjutan. Beberapa partisipan menyadari bahwa layanan gratis membutuhkan biaya besar dan dukungan kebijakan yang konsisten. Hal ini menunjukkan kesadaran kolektif tentang tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Transportasi publik dipahami sebagai instrumen pemerataan sosial yang memperkuat hubungan antara warga dan negara, serta meningkatkan kesejahteraan melalui efek ekonomi tidak langsung.




**Gambar 2. Iklan Informasi Tarif Gratis**
*Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2025*

**Ketepatan Waktu & Kepercayaan Publik**

Ketepatan waktu menjadi indikator penting kualitas layanan. Pengguna merasakan peningkatan keteraturan jadwal. P2 menyatakan, "Dulu sering telat, sekarang lebih tepat waktu, jadi bisa ngatur jam kerja.", yang mendukung manajemen kehidupan sehari-hari.

Kepercayaan publik muncul dari konsistensi sistem dan profesionalisme petugas. P6 menyebutkan, "Petugasnya sopan, kalau ditanya juga dijawab dengan baik.", yang menegaskan bahwa interaksi sosial turut membentuk persepsi kualitas layanan. Ketepatan waktu juga berfungsi sebagai agen sosialisasi disiplin. P4 menyatakan, "Kalau busnya tepat waktu, kita juga jadi ikut disiplin." menunjukkan internalisasi nilai ketertiban dalam kehidupan pengguna. Meski demikian, ketidakkonsistenan masih terjadi, terutama saat jam sibuk. P10 menyatakan, "Kadang busnya telat, tapi saya maklum karena petugasnya tetap ramah.", mencerminkan toleransi masyarakat terhadap keterbatasan sistem.

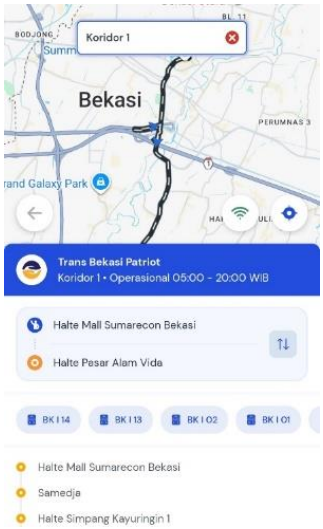
Secara fenomenologis, pengalaman ini menghadirkan rasa puas, lega, dan percaya. Secara struktural, terbentuk dari interaksi antara kebijakan jadwal, disiplin petugas, dan respons masyarakat. Ketepatan waktu menjadi simbol keandalan pemerintah, menciptakan hubungan antara pengalaman individu dan citra institusional. Selain itu, layanan yang tepat waktu meningkatkan daya saing terhadap kendaraan pribadi. P2 menyatakan, "Kalau busnya *on time* terus, saya nggak perlu bawa motor lagi.", yang menunjukkan perubahan preferensi menuju transportasi berkelanjutan. Dengan demikian, ketepatan waktu tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat legitimasi sosial dan moral pemerintah serta kohesi sosial masyarakat.



**Gambar 3. Fasilitas Penunjang Keamanan**
*Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2025*

**Digitalisasi & Budaya Mobilitas Baru**

Digitalisasi menjadi temuan signifikan, di mana pengguna memanfaatkan aplikasi dan media sosial untuk memperoleh informasi *real-time*. P8 menyatakan, "Lewat aplikasi, jadi tahu bus udah di mana, jadi bisa siap-siap." yang menunjukkan peningkatan efisiensi dan kontrol waktu.




**Gambar 4. Aplikasi Penunjang Operasional Bus Trans Bekasi Patriot**
*Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2025*

Selain aplikasi *Mitra Darat*, media sosial juga menjadi sumber informasi utama. P5 menyebut, "Biasanya saya lihat info di Instagram, jadi tahu jam keberangkatan bus." menandakan komunikasi publik secara digital lebih partisipatif. Bagi pengguna muda, digitalisasi mencerminkan modernitas kota. P11 menyatakan, "Saya pernah kirim keluhan ke Dishub di media sosial, langsung

dibales dan ditindaklanjuti.", yang menunjukkan hubungan dua arah antara warga dan pemerintah. Digitalisasi meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena pengguna dapat memantau layanan dan memberikan umpan balik langsung. Hal ini menciptakan partisipasi baru yang lebih terbuka dan adaptif.

Selain itu, teknologi meningkatkan rasa aman karena pengguna dapat memprediksi waktu kedatangan bus. P8 menyatakan, "Kalau tahu busnya udah deket, jadi nggak was-was nunggu di halte." menunjukkan pengaruh digitalisasi terhadap persepsi psikologis.

Masyarakat kini tidak hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga pengawas dan evaluator melalui platform digital. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat demokratisasi hubungan pemerintah dan masyarakat.

**Harapan terhadap Peningkatan Layanan**

Partisipan menunjukkan sikap kritis konstruktif terhadap peningkatan layanan, terutama terkait kapasitas armada, fasilitas halte, dan perluasan rute. P12 menyatakan, "Halte belum beratap semua, jadi kalau hujan agak repot." yang menunjukkan keseimbangan antara ekspektasi dan penerimaan. Partisipan P7 menyebut, "Kadang harus nunggu bus kedua, tapi saya maklum karena gratis." mencerminkan keseimbangan antara kritik dan apresiasi. Partisipan juga memberikan saran perluasan rute. P9 mengusulkan, "Kalau bisa, busnya jangan cuma di pusat kota, pinggiran juga biar kebagian." menunjukkan peran pengguna sebagai aktor dalam pengembangan kebijakan. Fenomena ini mencerminkan kesadaran reflektif dalam fenomenologi, di mana pengalaman langsung melahirkan kritik konstruktif. Harapan juga memiliki dimensi emosional berupa kebanggaan terhadap layanan publik, seperti diungkapkan P12, "Busnya udah bagus banget, tinggal halte aja diperbaiki.". Ini menandakan adanya loyalitas sosial terhadap kebijakan publik yang efektif.




**Gambar 5. Kondisi Salah Satu Halte Bus Trans Bekasi Patriot**
*Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2025*

Secara struktural, harapan ini menunjukkan hubungan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat. Kualitas layanan yang meningkat akan memperkuat partisipasi dan kepercayaan publik. Masyarakat bertransformasi dari pengguna pasif menjadi aktor reflektif dan proaktif. Akhirnya, transportasi publik dipandang sebagai aset bersama yang harus dijaga dan dikembangkan. Makna fenomenologisnya adalah Bus Trans Bekasi Patriot menjadi simbol kemajuan sosial yang terus berkembang melalui kolaborasi antara warga dan pemerintah menuju sistem mobilitas yang berkeadilan dan berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Transportasi massal terintegrasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas, tetapi sebagai simbol keteraturan, efisiensi, dan perubahan sosial di Kota Bekasi. Lima tema utama meliputi kenyamanan dan efisiensi, ketepatan waktu dan kepercayaan publik, aksesibilitas dan keadilan sosial, digitalisasi, serta harapan terhadap peningkatan layanan.

Pendekatan fenomenologi Moustakas (1994), mengungkap bahwa pengalaman pengguna mencakup dimensi tekstural (kenyamanan dan keteraturan) dan struktural (kebijakan dan infrastruktur). Esensi pengalaman menunjukkan bahwa sistem transportasi yang baik dapat memperkuat kepercayaan dan kebanggaan warga terhadap kota. Secara teoretis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan fenomenologi empiris dalam studi transportasi publik. Secara praktis, pengelolaan transportasi berbasis pengalaman pengguna dapat meningkatkan kualitas layanan dan partisipasi masyarakat.

Keterbatasan penelitian meliputi jumlah partisipan dan fokus geografis. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan dan metode. Selanjutnya saran-saran disusun sebagai hasil refleksi dari temuan penelitian yang telah dijabarkan. Tujuannya adalah memberikan masukan yang konstruktif kepada berbagai pihak terkait agar pengembangan dan pengelolaan Bus Trans Bekasi Patriot, dapat berjalan lebih optimal. Bagi pemerintah daerah, disarankan untuk memperluas rute dan meningkatkan jumlah armada Bus Trans Bekasi Patriot serta memperkuat sistem evaluasi berbasis pengalaman pengguna. Bagi pengelola operasional Layanan, disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan dan digitalisasi. Bagi akademisi dan peneliti mendatang, disarankan untuk memperdalam kajian inklusivitas, sehingga transportasi publik dapat berkembang secara adil, berkelanjutan, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

## IMPLIKASI PRAKTIS & TEORITIS

### Implikasi Praktis

Pengalaman pengguna menjadi instrumen evaluasi kebijakan transportasi yang reflektif dan kontekstual. Pemerintah perlu mengadopsi evaluasi berbasis pengalaman warga untuk meningkatkan kualitas layanan, adaptivitas kebijakan, dan kepercayaan publik. Bagi Pemerintah Kota Bekasi, Transportasi publik juga berfungsi sebagai ruang sosial pembentukan legitimasi pemerintah melalui pengalaman pelayanan yang konsisten.

**Implikasi Teoritis**

Penelitian ini menegaskan relevansi fenomenologi empiris dalam evaluasi kebijakan transportasi. Pengalaman pengguna mengandung makna struktural seperti keteraturan, martabat, dan kehadiran negara yang tidak sepenuhnya ditangkap pendekatan kuantitatif. Transportasi publik dipahami sebagai arena relasional dalam tata kelola perkotaan, di mana pengalaman konkret warga membentuk persepsi kualitas pemerintahan.

**REFERENCES**


Al-hamdi, R., Chen, S., Nur, A., Tan, A. N. Y., & Manaf, H. A. (2022). *Measuring Public Perceptions of Transportation Services in Indonesia ' s City through Social Media*. *209*(Iconpo 2021), 248–259.

Ayuriany, T., Lee, J., & Hidayati, I. (2023). What access-for-all entails? Examining commuting experiences from subjective and objective accessibility in a fast-growing city, Jakarta. *Asian Transport Studies*, *9*, 100115. https://doi.org/10.1016/j.eastsj.2023.100115

Badan Pusat Statistik Kota Bekasi. (2024). *Kota Bekasi Dalam Angka 2024*. https://bekasikota.bps.go.id

Chen, M., Hsu, C., & Chen, M. (2019). How Transportation Service Quality Drives Public Attitude and Image of a Sustainable City : Satisfaction as A Mediator and Involvement as A Moderator. *Sustainability Article*.

Dharmawan, A., Astuti, R., & Yuwono, T. (2023). Government Responsiveness through Gub Report Innovation in Central Java Province, Indonesia. *International Journal of Sustainable Development & Future Society*, *1*, 9–17. https://doi.org/10.62157/ijsdfs.v1i1.2

Dinas Perhubungan Kota Bekasi. (2024). *Laporan Kinerja Dinas Perhubungan Kota Bekasi 2024*. https://dishub.bekasikota.go.id

Duarte, E., & Pinto, D. M. (2025). *Railway Tourism and Sustainability in Águeda †*. 20–23.

Giorgi, A., Giorgi, B., & Morley, J. (2017). *The Descriptive Phenomenological Psychological Method* (pp. 176–192).

Gunawan, Y., & Marlina, R. (2023). Persepsi Publik terhadap Inovasi Pelayanan Transportasi Kota Pintar Palembang. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, *8*(3), 233–247. https://jurnal.uigm.ac.id/index.php/JPP/article/view/1568

Handayani, D., & Mahmud, A. (2023). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepercayaan Masyarakat kepada Pemerintah Daerah. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, *8*(2), 150–163. https://jurnal.uigm.ac.id/index.php/JPP/article/view/1527

Karger, E., Rothweiler, A., Brée, T., & Ahlemann, F. (2025). *Building the Smart city of Tomorrow : A Bibliometric analysis of Artificial Intelligence in Urbanization*.

Lin, D., Broere, W., & Cui, J. (2022). Metro systems and urban development: Impacts and implications. *Tunnelling and Underground Space Technology*, *125*, 104509. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tust.2022.104509

Mahardi, P., Sudibyo, T., & Widayanti, F. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Kota Surabaya Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Publikasi Riset Orientasi Teknik Sipil (Proteksi)*, *1*, 22. https://doi.org/10.26740/proteksi.v1n1.p22-29

Masbiran, Y., Wiguna, S., Andari, Afriyanni, A., Masbiran, V., Yolarita, E., Wiguna, S., Andari, T., & Momon. (2022). Opportunity of Implementing Buy the Service (BTS) Subsidies for Bus Rapid Transit (BRT) to Improve the Quality of Public Transport Services in Padang Panjang City. *Jurnal Bina Praja*, *14*, 479–492. https://doi.org/10.21787/jbp.14.2022.479-

Masoumi, H., & Mehriar, M. (2024). *Logit and Probit Models Explaining Mode Choice and Frequency of Public Transit Ridership among University Students in Krakow , Poland*. 1–26.

Media Jaya. (2020). *Laporan Utama Integrasi Moda Transportasi Jakarta*. https://jakita.jakarta.go.id/media/download/ind/edisi_6_2020.pdf

Moran, D. (2012). Husserl's Crisis of the European Sciences and Transcendental Phenomenology. An Introduction. In *Husserl's Crisis of the European Sciences and Transcendental Phenomenology: An Introduction*. https://doi.org/10.1017/CBO9781139025935

Moustakas, C. (1994). *Phenomenological Research Methods*. Sage Publications. https://archive.org/details/phenomenologicalresearchmethods

Ningsih, A. Y., & Sasmita, S. (2025). *Kepercayaan Publik (Public Trust) kepada Pemerintah dalam Penanganan Kerusakan Jalan di Nagari Aie Dingin Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok*. *7*(1), 150–160.

Nurullah, S., & Şahin, A. (2023). *An Overview of Public Transport Integration : Using a Systematic Bibliometric analysis*. *8*(2), 230–241. https://doi.org/10.26650/JTL.2023.1300674

Pojani, D., & Stead, D. (2017). The Urban Transport Crisis in Emerging Economies. In *Urban Book Series*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-43851-1_1

Polem, O. P., Subowo, A., & Herawati, A. R. (2023). *Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit (Brt) Trans Patriot Kota Bekasi*.

Qiu, Z., Wen, S., Yuan, H., Liu, Z., Wei, Y., Yanling, S., Dai, R., & Li, X. (2025). *Evaluation Methods for the Human – Land Coupling Coordination Relationship in a* Metro *Station Area : A Case Study of Chengdu* Metro *Line 1 Evaluation Methods for the Human – Land Coupling Study of Chengdu* Metro *Line 1*.

Sari, D. M., & Santoso, R. (2022). Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Pengelolaan Transportasi Publik yang Berkelanjutan di Kota Palembang. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, *7*(2), 115–128. https://jurnal.uigm.ac.id/index.php/JPP/article/view/1345

Septiaty, E., Asusti, D. I. T., Runingsah, I., & Fadli, Y. (2024). INOVASI BUS RAPID TRANSIT TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAN PADA TRANSPORTASI PUBLIK. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, *10*, 217–231. https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat

Suharto, B., & Widodo, D. (2023). Responsivitas Pemerintah Daerah dalam Menangani Keluhan Masyarakat terhadap Transportasi Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, *8*(1), 77–90. https://jurnal.uigm.ac.id/index.php/JPP/article/view/1554

Yuliani, N., & Pratama, I. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Transportasi Berbasis *Smart city* di Kota Palembang. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, *5*(1), 44–56. https://jurnal.uigm.ac.id/index.php/JPP/article/view/987