

Pengaruh Eketivitas dan Efisiensi terhadap Kepercayaan dan Penggunaan Masyarakat Kota Jambi pada Transportasi Publik Trans Siginjai

Bayu Arinanto^{1*}, Dimas Subekti², Arissy Jorgi Sutan³, Riri Maria Fatriani⁴

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Jambi, Indonesia

²⁻⁴Ilmu Pemerintahan, Universitas Jambi, Indonesia

*Penulis Korespondensi: bayuarntoo@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the influence of policy effectiveness and efficiency on public trust and the use of the Trans Siginjai public transportation system in Jambi City. The research background stems from the low public interest in using Trans Siginjai services since its operation in 2017, as reflected in the relatively small number of daily passengers. This research employs a quantitative method with an explanatory approach. Primary data were collected through a Likert-scale questionnaire distributed to 100 respondents determined using the Slovin formula, while secondary data were obtained from official documents and local media publications. Data were analyzed using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) method with the assistance of SmartPLS 4 software. The results show that both effectiveness and efficiency have a positive and significant effect on public trust, while trust significantly influences the level of Trans Siginjai usage. These findings emphasize that the success of public transportation policy depends not only on operational efficiency but also on the government's ability to build public trust through consistent and high-quality service delivery.*

Keywords: *Effectiveness; Efficiency; Public Trust; Transportation Policy; Trans Siginjai.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efektivitas dan efisiensi kebijakan terhadap tingkat kepercayaan dan penggunaan transportasi publik Trans Siginjai oleh masyarakat Kota Jambi. Latar belakang penelitian ini berangkat dari rendahnya minat masyarakat dalam menggunakan layanan Trans Siginjai sejak beroperasi pada tahun 2017, yang tercermin dari jumlah penumpang harian yang masih rendah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan eksplanatif, dengan data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner skala Likert kepada 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin, serta data sekunder yang bersumber dari dokumen resmi dan publikasi media lokal. Analisis data dilakukan menggunakan model Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel efektivitas dan efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, sedangkan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat penggunaan Trans Siginjai. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan kebijakan transportasi publik tidak hanya ditentukan oleh efisiensi operasional, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap kualitas dan konsistensi pelayanan publik.

Kata kunci: Efektivitas; Efisiensi; Kepercayaan Publik; Kebijakan Transportasi; Trans Siginjai.

1. LATAR BELAKANG

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh efektivitas dan efisiensi terhadap tingkat kepercayaan dan penggunaan layanan transportasi publik Trans Siginjai oleh masyarakat di Kota Jambi. Sebagai salah satu program kebijakan pemerintah di bidang transportasi, Trans Siginjai yang mulai beroperasi sejak tahun 2017 diharapkan mampu mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan moda transportasi umum secara lebih luas dan berkelanjutan (Ginting et al., 2024). Penyelenggaraan transportasi publik Trans Siginjai di Provinsi Jambi didasarkan pada Peraturan Gubernur Jambi Nomor 24 Tahun 2021 mengenai pelaksanaan layanan bus Trans Siginjai. Regulasi ini diterapkan sebagai landasan hukum dalam upaya menciptakan keteraturan lalu lintas sekaligus menata sistem transportasi massal yang efisien dan terintegrasi. Melalui kebijakan ini, pemerintah daerah

berkomitmen menghadirkan layanan bus rapid transit (BRT) yang mampu memberikan pelayanan transportasi yang optimal, aman, dan nyaman bagi masyarakat Jambi. (Pemerintah Provinsi Jambi, 2021). Selain itu, keberadaan kebijakan ini diperkuat melalui Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 4 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang berfungsi sebagai landasan hukum utama dalam mendukung pengelolaan serta operasionalisasi sistem transportasi umum di wilayah Kota Jambi. (Pemerintah Kota Jambi, 2017).

Berdasarkan data terbaru tahun 2024, tercatat bahwa rata-rata setiap unit bus hanya melayani sekitar 15 hingga 20 penumpang per hari, dengan rincian hanya 5 armada yang beroperasi aktif dari total 10 unit bus yang tersedia. (Ardilitta, 2024). Tingkat jumlah penumpang Trans Siginjai yang cenderung stagnan dan relatif rendah dari tahun ke tahun menunjukkan adanya tantangan signifikan dalam optimalisasi layanan transportasi publik di Kota Jambi. Berdasarkan hasil wawancara pada 17 Juli 2025 dengan Irma, salah satu kondektur bus Trans Siginjai, diketahui bahwa pada tahun 2023 rata-rata jumlah penumpang yang dilayani hanya sekitar 20 orang per bus, dengan jumlah armada yang beroperasi sebanyak 5 unit dari total 10 bus yang tersedia (Irma, 2025). Kondisi ini tidak mengalami perubahan berarti dibandingkan dengan tahun 2022, di mana rata-rata jumlah penumpang harian masih berkisar antara 11 hingga 20 orang per bus, menunjukkan bahwa tingkat penggunaan layanan Trans Siginjai masih belum optimal.

Data tersebut memberikan gambaran bahwa masyarakat Kota Jambi masih menunjukkan kecenderungan rendah dalam beralih ke transportasi publik, yang kemungkinan disebabkan oleh terbatasnya cakupan layanan serta kurangnya kesesuaian antara rute dan jadwal operasional dengan kebutuhan mobilitas harian masyarakat. Selain itu, jumlah armada yang beroperasi pun masih sangat terbatas, sehingga tidak mampu menjangkau seluruh wilayah dengan optimal. Menanggapi kondisi tersebut, pada tahun 2023, Dinas Perhubungan Provinsi Jambi telah mengajukan permohonan kepada Kementerian Perhubungan untuk penambahan armada Trans Siginjai sebanyak 30 unit bus, sebagaimana disampaikan oleh Kepala UPTD Sarana dan Prasarana (Sarpras) Dinas Perhubungan Provinsi Jambi melalui salah satu pemberitaan media lokal. (Wanasari, 2023). Sampai dengan tahun 2024, tercatat bahwa hanya lima unit bus Trans Siginjai yang beroperasi setiap hari dari total sepuluh unit armada yang tersedia. Berdasarkan temuan Aprilianti dan Harkeni (2023), beberapa halte masih memiliki tempat duduk yang kurang ergonomis, atap pelindung yang belum optimal dalam melindungi pengguna dari cuaca, serta informasi rute perjalanan yang belum disajikan secara lengkap dan jelas (Aprilianti & Harkeni, 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa kapasitas operasional

layanan masih belum dimanfaatkan secara maksimal, sehingga berpotensi memengaruhi tingkat keterjangkauan dan efektivitas pelayanan transportasi publik di Kota Jambi. (Jambi Update, 2024). Minimnya jumlah armada menyebabkan frekuensi perjalanan rendah, yang berdampak pada waktu tunggu penumpang yang lebih lama.

Penelitian ini menggunakan 11 literatur review/penelitian terdahulu, yang terdiri dari 8 jurnal nasional dan 3 jurnal internasional, sebagai referensi utama dalam memahami transportasi publik, khususnya di kota menengah seperti Jambi. *Pertama*, dalam sudut pandang integrasi layanan transportasi penelitian yang dilakukan oleh; (Wijianto et al., 2022) (Luthfiyyah et al., 2024); (Rizkiya et al., 2021);; (Pramana & Efendi, 2019) Hasil temuan menunjukkan bahwa keterbatasan infrastruktur serta kurangnya dukungan kebijakan menjadi faktor utama yang menyebabkan layanan transportasi publik belum terintegrasi secara optimal, khususnya di kota-kota menengah dan wilayah peri-urban. Kondisi ini diperburuk oleh berbagai kendala operasional seperti rendahnya tingkat kenyamanan fasilitas, ketepatan waktu yang belum konsisten, serta aksesibilitas yang masih terbatas bagi penyandang disabilitas. Selain itu, pemerataan layanan transportasi juga masih menjadi isu penting, di mana kota-kota besar cenderung memperoleh perhatian dan alokasi sumber daya lebih besar dibandingkan daerah dengan skala perkotaan menengah. Upaya digitalisasi sistem transportasi memang mulai diterapkan, namun implementasinya masih belum optimal akibat keterbatasan infrastruktur pendukung, termasuk jalur khusus dan integrasi antarmoda yang belum sepenuhnya tersedia. *Kedua*, dalam sudut pandang perilaku pengguna dan faktor sosial penelitian yang dilakukan oleh (Suua et al., 2022).; (Rajabi et al., 2024) Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial, karakteristik demografis, dan tingkat aksesibilitas transportasi memiliki peran penting dalam mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan transportasi publik. Selain itu, ketersediaan sarana transportasi yang memadai juga menjadi faktor penentu dalam pemilihan lokasi tempat tinggal, di mana masyarakat cenderung memilih area yang memiliki kemudahan akses terhadap moda transportasi umum.

Ketiga, dalam sudut pandang teknologi dan digitalisasi dalam transportasi publik penelitian yang dilakukan oleh; (Farida et al., 2024); (Loilatu et al., 2021); (Sari et al., 2024) Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi dalam sistem transportasi publik mampu meningkatkan efisiensi layanan, memperbaiki akurasi dalam memprediksi permintaan pengguna, serta memperkuat komunikasi antara penyedia layanan dan penumpang. Meskipun demikian, tingkat implementasi digitalisasi masih bervariasi antar moda transportasi, tergantung pada kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia, dan dukungan kebijakan yang dimiliki masing-masing sektor transportasi. *Keempat*, dalam sudut pandang

dampak transportasi publik terhadap keberlanjutan penelitian yang dilakukan oleh (Anastasya & Putri, 2024). (Jing et al., 2022) Sistem transportasi publik yang dikelola dengan memperhatikan aspek teknologi dan keberlanjutan lingkungan terbukti memberikan dampak positif terhadap pelestarian lingkungan. Pengelolaan transportasi yang ramah lingkungan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga berkontribusi dalam mengurangi tingkat emisi gas buang dalam jangka panjang, sehingga mendukung tercapainya tujuan pembangunan berkelanjutan di sektor transportasi.

Penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan penelitian (*research gap*) dalam kajian mengenai transportasi publik, di mana sebagian besar studi sebelumnya lebih banyak berfokus pada isu integrasi layanan, perilaku pengguna, faktor sosial, penerapan teknologi dan digitalisasi, dampak transportasi publik terhadap keberlanjutan lingkungan. Sebaliknya, penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang menelaah kepercayaan dan tingkat penggunaan transportasi publik di kota menengah, seperti Kota Jambi, masih jarang dilakukan.

Dari sisi kebaruan penelitian (*novelty*), studi ini memberikan kontribusi penting dengan mengembangkan model kuantitatif berbasis teori Dunn (2018) untuk menganalisis sejauh mana indikator efektivitas dan efisiensi kebijakan publik berpengaruh terhadap kepercayaan dan penggunaan transportasi publik. Selain itu, penelitian ini juga menjadi salah satu studi pionir yang secara khusus meneliti hubungan antara efektivitas layanan, efisiensi operasional, dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap transportasi publik di wilayah perkotaan menengah, sehingga memperkaya literatur akademik di bidang kebijakan transportasi dan perilaku pengguna layanan publik.

2. KAJIAN TEORITIS

Dalam Dalam rangka memahami rendahnya tingkat kepercayaan dan penggunaan masyarakat terhadap layanan transportasi publik Trans Siginjai di Kota Jambi, penelitian ini disusun dengan berlandaskan pada kerangka teoritis yang komprehensif guna menjelaskan hubungan antara kebijakan publik, kepercayaan masyarakat, dan perilaku penggunaan transportasi. Kerangka teori yang digunakan mengintegrasikan tiga perspektif utama yang saling berhubungan.

Pertama, teori Evaluasi Kebijakan yang dikemukakan oleh William N. Dunn (2018), digunakan untuk menilai sejauh mana implementasi kebijakan transportasi publik telah memenuhi kriteria efektivitas, efisiensi, dalam mewujudkan tujuan pelayanan publik. Kedua, teori Kepercayaan Publik dari Russell Hardin (2006) menjelaskan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah terbentuk melalui persepsi positif terhadap

keamanan, kenyamanan, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Ketiga, teori Penggunaan Transportasi Publik yang dikembangkan oleh Todd Litman (2015), menyoroti pola perilaku pengguna dalam memilih serta memanfaatkan moda transportasi publik berdasarkan frekuensi dan preferensi penggunaan.

Ketiga teori tersebut saling melengkapi dalam membangun kerangka konseptual penelitian ini, di mana keberhasilan kebijakan transportasi publik tidak hanya ditentukan oleh kualitas dan efektivitas implementasi kebijakan, tetapi juga oleh tingkat kepercayaan masyarakat dan pola perilaku pengguna transportasi, yang secara bersama-sama menjadi indikator utama keberhasilan layanan Trans Siginjai di Kota Jambi.

Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan publik merupakan suatu proses yang bersifat sistematis dan terukur untuk menilai sejauh mana suatu kebijakan berhasil atau gagal dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta meninjau dampaknya terhadap masyarakat. Menurut William N. Dunn (2018), evaluasi kebijakan merupakan bagian integral dari analisis kebijakan publik, yang berfungsi sebagai mekanisme umpan balik (feedback) guna memperbaiki dan meningkatkan efektivitas kebijakan pada masa mendatang. Dalam karyanya berjudul *Public Policy Analysis: An Integrated Approach*, Dunn menjelaskan bahwa proses evaluasi dilakukan untuk menilai sejauh mana kebijakan memenuhi enam dimensi utama, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan sasaran, yang keseluruhannya menjadi indikator penting dalam mengukur kinerja suatu kebijakan secara komprehensif (Dunn, 2018).

Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan dua indikator utama dari teori evaluasi kebijakan Dunn (2018), yakni efektivitas dan efisiensi. Pemilihan kedua indikator tersebut didasarkan pada karakteristik penelitian yang menitikberatkan pada analisis rasional dan kuantitatif terhadap kinerja pelayanan publik, bukan pada aspek normatif atau persepsi sosial seperti pemerataan, responsivitas, dan ketepatan sasaran yang lebih sulit untuk dikuantifikasi. Selain itu, pembatasan pada dua indikator ini juga dimaksudkan untuk menghasilkan analisis yang lebih fokus, mendalam, dan metodologis, serta selaras dengan pendekatan Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) yang mengharuskan adanya keseimbangan antara jumlah indikator dengan jumlah variabel yang diuji dalam model penelitian. (Dunn, 2018).

Kepercayaan Publik

Dalam pandangan Russell Hardin (2006), konsep “encapsulated interest” menjelaskan bahwa kepercayaan muncul ketika seseorang meyakini bahwa pihak yang dipercaya memiliki kepentingan yang sejalan dan menyatu dengan kepentingannya sendiri atau sebagaimana

diungkapkan Hardin, “I trust you because I believe you have my interest encapsulated in your own”. Dengan kata lain, kepercayaan terbentuk ketika individu atau masyarakat menilai bahwa kepentingan institusi publik sejalan dengan kepentingan mereka (“the institution’s interests are sufficiently aligned with their own”), (hardin, 2006). Dalam konteks layanan publik, keselarasan ini tercermin melalui berbagai aspek, seperti keamanan dan kenyamanan pengguna, kepuasan terhadap layanan, kualitas pelayanan yang konsisten, serta tanggung jawab publik dari lembaga penyedia layanan.

Meskipun teori kepercayaan publik yang dikemukakan oleh Hardin (2006) mencakup berbagai dimensi seperti keselarasan kepentingan, konsistensi antara janji dan tindakan, transparansi informasi, akuntabilitas, keamanan, kepuasan pelayanan, serta responsivitas terhadap masukan masyarakat, penelitian ini hanya memfokuskan pada dua indikator utama, yaitu keamanan/kenyamanan dan kepuasan pelayanan., (Hardin, 2006). Pemilihan kedua indikator tersebut didasarkan pada kondisi empiris yang menunjukkan bahwa rendahnya tingkat penggunaan layanan Trans Siginjai berkaitan erat dengan persepsi negatif masyarakat terhadap aspek keamanan dan kenyamanan fisik saat menggunakan bus, serta ketidakpuasan terhadap mutu layanan yang diberikan.

Penggunaan Transportasi Publik

Menurut Todd Litman (2015) dalam karyanya *Evaluating Public Transit Benefits and Costs*, konsep penggunaan (usage) dalam kebijakan transportasi publik tidak semata-mata diartikan sebagai jumlah pengguna yang memanfaatkan layanan transportasi, melainkan juga mencakup tingkat intensitas penggunaan, kualitas pengalaman pengguna, motivasi atau alasan di balik pemilihan moda transportasi, serta pola perilaku dan preferensi masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut (Litman, 2015).

Menurut Todd Litman (2015) dalam bukunya *Evaluating Public Transit Benefits and Costs*, konsep penggunaan tidak hanya diartikan sebagai frekuensi naik-turunnya penumpang, tetapi juga sebagai refleksi sejauh mana layanan transportasi publik mampu memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat secara efisien, terjangkau, dan berkelanjutan. Litman menegaskan bahwa tingkat penggunaan transportasi publik akan meningkat apabila layanan tersebut dapat memberikan manfaat langsung bagi pengguna, seperti kenyamanan, keterjangkauan, kepuasan, frekuensi layanan yang memadai, serta kemudahan akses menuju pusat kegiatan sosial dan ekonomi(Litman, 2015). teori penggunaan transportasi publik yang dikemukakan oleh Litman (2015) mencakup berbagai indikator penting, antara lain aksesibilitas, kenyamanan, keterjangkauan, serta kepuasan pengguna. Namun, dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan analisis pada dua indikator utama, yaitu frekuensi

penggunaan dan preferensi moda transportasi. Pemilihan kedua indikator tersebut didasarkan pada relevansinya dengan tujuan penelitian, yang berupaya untuk mengukur tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan Trans Siginjai serta memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan mereka dalam memilih moda transportasi publik.

Dalam Pembahasan mengenai Transportasi Publik, peneliti menggunakan 11 literatur review/penelitian terdahulu, yang terdiri dari 8 jurnal nasional dan 3 jurnal internasional, sebagai referensi utama dalam memahami transportasi publik, khususnya di kota menengah seperti Jambi. Studi terdahulu mencakup berbagai aspek seperti integrasi layanan transportasi, perilaku pengguna dan faktor sosial, teknologi dan digitalisasi dalam transportasi publik, dampak transportasi publik terhadap keberlanjutan, dan infrastruktur transportasi publik. Sebagian besar penelitian yang ada lebih banyak berfokus pada kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Makassar, dan Yogyakarta, sementara penelitian mengenai sistem transportasi publik di kota menengah seperti Kota Jambi masih sangat terbatas.

Dalam penelitian ini berusaha menjawab hipotesis yaitu berupa, pertama Efektivitas (X1) berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap Trans Siginjai (Y1). Kedua, Efisiensi (X2) berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap Trans Siginjai (Y1).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan eksplanatif, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan kausal antara variabel evaluasi kebijakan, kepercayaan masyarakat, dan tingkat penggunaan transportasi publik Trans Siginjai di Kota Jambi. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang objektif, sistematis, dan terukur terhadap fenomena sosial yang dikaji melalui analisis statistik inferensial.

Data penelitian bersumber dari dua jenis utama, yakni data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner (angket) kepada masyarakat Kota Jambi, baik kepada pengguna maupun nonpengguna layanan Trans Siginjai, dengan tujuan untuk menggali persepsi, tingkat kepercayaan, dan frekuensi penggunaan transportasi publik. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber resmi seperti laporan Dinas Perhubungan Provinsi Jambi, pemberitaan media lokal (Jambi Independent dan Antara News), serta dokumen evaluasi kebijakan publik yang relevan dengan implementasi layanan Trans Siginjai.

Kombinasi antara data primer dan sekunder tersebut diharapkan mampu menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas kebijakan transportasi publik di Kota

Jambi. Adapun populasi penelitian berjumlah sekitar 635,1 ribu jiwa, dan berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error margin) 10%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian ini.

Dalam menganalisis data menggunakan uji instrumen penelitian meliputi uji validitas dan uji reliabilitas dengan bantuan perangkat lunak SEM PLS (Structural Equation Modeling, Partial Least Square). Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap indikator konstruk dalam kuesioner benar-benar mengukur variabel yang dimaksud, dengan kriteria nilai Average Variance Extracted (AVE) $\geq 0,50$ sebagai batas minimal validitas (Arikunto, 2010). Selanjutnya, uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi internal dari instrumen penelitian, di mana nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$ menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat keandalan yang baik (Arikunto, 2010).



Sumber: Data diolah Peneliti, (2025)

Gambar 1. Diagram alir penelitian.

Alur penelitian ini disusun secara sistematis, dimulai dari tahap pengumpulan data, pengolahan dan analisis data menggunakan SEM-PLS 4, hingga penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan eksplanatif, dengan sumber data yang terdiri dari data primer melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat Kota Jambi dan data sekunder dari dokumen resmi serta publikasi terkait layanan Trans Siginjai. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui angket berskala Likert dan metode dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS). Secara keseluruhan, alur penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kebijakan terhadap kepercayaan dan penggunaan transportasi publik Trans Siginjai di Kota Jambi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert 1–5 yang disebar secara daring menggunakan media sosial dalam bentuk Google Form. Metode ini dipilih untuk memudahkan responden dalam memberikan tanggapan secara cepat, efisien, dan menjangkau wilayah penelitian yang luas. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teknik dokumentasi sebagai metode pengumpulan data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber yang valid dan relevan. Data sekunder tersebut

meliputi, artikel jurnal, dokumen resmi yang diterbitkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jambi, pemberitaan dari media massa lokal seperti Jambi Independent dan Antara News, serta laporan hasil evaluasi kebijakan publik yang berkaitan dengan implementasi layanan transportasi Trans Siginjai. Pengumpulan data primer dan sekunder ini dilaksanakan pada tanggal 13 hingga 30 Oktober 2025. Adapun lokasi penelitian mencakup seluruh wilayah administratif Kota Jambi, yang terdiri atas 11 kecamatan, yaitu Alam Barajo, Danau Sipin, Danau Teluk, Jambi Selatan, Jambi Timur, Jelutung, Kota Baru, Paal Merah, Pasar Jambi, Pelayangan, dan Telanaipura.

Uji Instrumen Penelitian (Validitas dan Realibilitas)

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada setiap konstruk dan indikator penelitian untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan memiliki tingkat konsistensi dan keabsahan yang memadai. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Tahapan pengujian mencakup tiga indikator utama, yaitu Composite Reliability, Cronbach's Alpha, dan Average Variance Extracted (AVE).

Suatu instrumen dianggap valid apabila mampu menggambarkan konstruk atau variabel yang diukur secara tepat, sehingga data yang dihasilkan dapat dipercaya dan relevan dengan tujuan penelitian. Dalam menguji validitas konvergen, digunakan indikator Average Variance Extracted (AVE) yang menunjukkan seberapa besar varians dari setiap indikator dalam konstruk dapat dijelaskan oleh variabel laten yang diwakilinya. Berdasarkan pandangan (Chin, 1998) yang kemudian diperkuat oleh (Sarstedt et al., 2021), konstruk dikatakan memenuhi syarat validitas konvergen apabila memiliki nilai AVE minimal sebesar 0,50.

Reliabilitas instrumen diuji melalui dua pendekatan. Pertama, Cronbach's Alpha digunakan untuk menilai konsistensi internal antarindikator dalam suatu konstruk. Suatu konstruk dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70$ (Nunnally & Bernstein, 1994). Kedua, Composite Reliability digunakan untuk menilai reliabilitas keseluruhan dari konstruk laten dengan batasan nilai yang sama, yaitu $\geq 0,70$ (Sarstedt et al., 2021). Hasil pengujian reliabilitas dan validitas tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Uji Validitas.

	Average variance extracted (AVE)
Efektivitas	0.927
Efisiensi	0.648
Kepercayaan	0.644
Penggunaan	0.630

Sumber: Data di olah dengan bantuan softwhere SEM-PLS 4, (2025)

Berdasarkan hasil uji validitas konstruk Average Variance Extracted (AVE) diperoleh nilai AVE untuk setiap konstruk sebagai berikut: Efektivitas (0,927), Efisiensi (0,648), Kepercayaan (0,644), dan Penggunaan (0,630). Dari hasil tersebut, seluruh konstruk memiliki nilai AVE di atas 0,50, yang menunjukkan bahwa setiap indikator dalam konstruk mampu menjelaskan varians konstruk secara baik dan valid. Nilai AVE yang melebihi batas minimum ini mengindikasikan bahwa convergent validity telah terpenuhi (Hair, 2014).

Konstruk Efektivitas menunjukkan nilai AVE tertinggi, yaitu 0,927, yang menandakan bahwa indikator-indikator yang membentuk konstruk ini memiliki kemampuan sangat kuat dalam merepresentasikan variabel laten yang diukur. Hal ini berarti aspek efektivitas layanan Trans Siginjai sudah tercermin dengan baik melalui indikator yang berkaitan dengan keberhasilan pencapaian tujuan serta peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik di Kota Jambi. Sementara itu, konstruk Efisiensi juga menunjukkan nilai AVE yang cukup tinggi, yaitu 0,648, yang mengindikasikan bahwa indikator seperti penghematan waktu, biaya, dan kemudahan akses telah mencerminkan efisiensi operasional Trans Siginjai secara memadai.

Konstruk Kepercayaan dan Penggunaan masing-masing memiliki nilai AVE sebesar 0,644 dan 0,630, yang menandakan bahwa indikator yang digunakan, seperti persepsi masyarakat terhadap keamanan, kenyamanan, serta kemauan untuk terus menggunakan layanan Trans Siginjai, telah mampu menjelaskan variabel laten dengan baik. Hasil ini konsisten dengan pandangan Fornell dan Larcker (1981) yang menyatakan bahwa nilai AVE $\geq$ 0,50 menunjukkan tingkat validitas konvergen yang baik, karena konstruk mampu menjelaskan lebih dari separuh varians indikatornya (Fornell & Larcker, 1981). Selain itu, Chin (1998) dan (Sarstedt et al., 2021) juga memperkuat bahwa nilai AVE di atas 0,50 mencerminkan keterwakilan indikator yang kuat terhadap konstruknya.

Tabel 2. Uji Realibilitas.

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho a)
Efektivitas	0.974	0.989
Efisiensi	0.817	0.825
Kepercayaan	0.815	0.815
Penggunaan	0.804	0.814

Sumber: Data di olah dengan bantuan softwhere SEM-PLS 4, (2025)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas konstruk, diperoleh bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini memiliki nilai Cronbach's Alpha $\geq$ 0,70, yang menunjukkan bahwa masing-masing variabel laten memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Adapun hasil pengujian menunjukkan nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR) sebagai berikut:

Efektivitas ($\alpha = 0,974$; CR = 0,989), Efisiensi ($\alpha = 0,817$; CR = 0,825), Kepercayaan ($\alpha = 0,815$; CR = 0,815), dan Penggunaan ($\alpha = 0,804$; CR = 0,814). Seluruh konstruk tersebut memiliki nilai di atas ambang batas minimal 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliabel dan mampu mengukur variabel laten secara konsisten.

Konstruk Efektivitas menampilkan nilai reliabilitas tertinggi, baik untuk Cronbach's Alpha maupun Composite Reliability. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator pada konstruk ini memiliki stabilitas pengukuran yang sangat kuat dalam merepresentasikan efektivitas kebijakan Trans Siginjai, seperti keberhasilan pencapaian tujuan, kualitas layanan, dan peningkatan mobilitas masyarakat. Selanjutnya, konstruk Efisiensi, Kepercayaan, dan Penggunaan juga memperlihatkan nilai reliabilitas yang baik, yang menandakan bahwa indikator-indikator seperti persepsi terhadap ketepatan waktu, keamanan, kenyamanan, serta kemudahan akses layanan, telah diukur secara konsisten oleh responden.

Menurut Hair et al. (2019), nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,70 menandakan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang dapat diterima, sedangkan nilai di atas 0,80 menunjukkan reliabilitas yang sangat baik (Hair, 2014). Pandangan ini sejalan dengan Nunnally & Bernstein (1994) yang menyatakan bahwa reliabilitas di atas 0,70 sudah cukup kuat untuk penelitian sosial (Nunnally, J; & Bernstein, 1994). Selain itu, Purwanto & Sudargini (2021) menegaskan bahwa nilai reliabilitas $\geq 0,70$ mengindikasikan bahwa konstruk dapat diandalkan dalam menjelaskan variabel laten secara stabil dan berulang. (Purwanto & Sudargini, 2021) Dengan demikian, hasil pengujian ini menegaskan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria reliabilitas komposit dan konsistensi internal yang baik, sehingga layak digunakan untuk tahap analisis model struktural selanjutnya.

Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dua ukuran utama, yaitu Original Sample (O) dan P-Value. Nilai Original Sample (O) berfungsi untuk menggambarkan arah serta kekuatan hubungan antar variabel laten, sedangkan P-Value digunakan untuk menentukan tingkat signifikansi statistik dari hubungan tersebut. Dengan kata lain, semakin besar nilai Original Sample, maka semakin kuat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, baik dalam arah positif maupun negatif. Sementara itu, nilai P-Value menjadi dasar pengambilan keputusan dalam pengujian hipotesis, apabila P-Value $< 0,05$, maka hubungan antar variabel dianggap signifikan secara statistik dan hipotesis

dinyatakan diterima (Henseler et al., 2009) dan (Sarstedt et al., 2021). Hasil pengujian hipotesis di sajikan dalam tabel berikut

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis.

	Original sample (O)	P values
Efektivitas -> Kepercayaan	0.117	0.180
Efisiensi -> Kepercayaan	0.389	0.000
Kepercayaan -> Penggunaan	0.363	0.000

Sumber: Data di olah dengan bantuan software SEM-PLS 4, (2025)

Berdasarkan hasil analisis model struktural (inner model) menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), diketahui bahwa sebagian besar hubungan antarvariabel dalam model menunjukkan hasil yang signifikan. Nilai Original Sample (O) dan P-Value dari setiap hubungan adalah sebagai berikut: Efektivitas → Kepercayaan (O = 0,117; P = 0,180), Efisiensi → Kepercayaan (O = 0,389; P = 0,000), dan Kepercayaan → Penggunaan (O = 0,363; P = 0,000). Menurut Henseler, Ringle, dan Sinkovics (2009), pengujian hipotesis pada model PLS-SEM menggunakan nilai Original Sample (O) untuk menunjukkan arah serta kekuatan pengaruh antarvariabel laten, sedangkan P-Value digunakan untuk menentukan tingkat signifikansinya. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar hubungan dalam model penelitian ini bersifat signifikan.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Efisiensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan masyarakat terhadap layanan Trans Siginjai (O = 0,389; P = 0,000). Artinya, semakin efisien operasional layanan Trans Siginjai baik dari sisi waktu, biaya, maupun kemudahan akses semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan. Hal ini sejalan dengan temuan Sarstedt, Ringle, dan Hair (2021) yang menegaskan bahwa efisiensi operasional dan kualitas pelayanan merupakan determinan penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap institusi layanan publik (Sarstedt et al., 2021). Sebaliknya, hubungan antara Efektivitas dan Kepercayaan (O = 0,117; P = 0,180) menunjukkan arah pengaruh yang positif namun tidak terbukti signifikan mempengaruhi kepercayaan masyarakat, menandakan bahwa efektivitas kebijakan Trans Siginjai belum sepenuhnya mampu membentuk persepsi kepercayaan yang kuat di kalangan masyarakat.

Sementara itu, hubungan antara Kepercayaan dan Penggunaan (O = 0,363; P = 0,000) memperlihatkan pengaruh positif dan signifikan paling kuat di antara seluruh variabel dalam model. Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat menjadi faktor kunci dalam mendorong penggunaan transportasi publik Trans Siginjai. Masyarakat lebih cenderung menggunakan layanan publik ketika mereka yakin bahwa penyedia layanan memiliki

komitmen terhadap keamanan, kenyamanan, dan kepentingan publik. Hal ini sejalan dengan teori “encapsulated interest” yang dikemukakan oleh Hardin (2006), yang menjelaskan bahwa kepercayaan publik terbentuk ketika masyarakat menilai bahwa kepentingan pemerintah atau penyedia layanan sejalan dengan kepentingan mereka sendiri (Hardin, 2006).

Lebih lanjut, hasil penelitian ini memperkuat pandangan Bouckaert dan Van de Walle (2003) bahwa keberhasilan kebijakan publik tidak semata ditentukan oleh efisiensi administratif, tetapi juga oleh kualitas hubungan dan interaksi sosial antara pemerintah dan masyarakat (Bouckaert & Van de Walle, 2003). Dengan kata lain, persepsi masyarakat terhadap keadilan, transparansi, dan akuntabilitas kebijakan memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap penyelenggara layanan. Dalam konteks Trans Siginjai, hal ini tercermin dari bagaimana masyarakat menilai efisiensi dan efektivitas layanan sebagai indikator utama dari keandalan penyelenggara transportasi publik. Sejalan dengan pandangan Howlett (2020), efektivitas kebijakan publik tidak hanya bergantung pada desain kebijakan yang rasional, tetapi juga pada kemampuannya untuk bersifat adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat lokal (Michael Howlett, 2020).

Secara keseluruhan, hasil pengujian ini menunjukkan bahwa efisiensi layanan dan kepercayaan masyarakat merupakan dua elemen utama yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan transportasi publik di Kota Jambi. Oleh karena itu, meningkatkan kepercayaan publik melalui perbaikan efisiensi dan efektivitas operasional Trans Siginjai menjadi strategi penting dalam membangun transportasi publik yang inklusif, berkelanjutan, dan berorientasi pada kebutuhan warga.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan Berdasarkan hasil analisis model struktural (Structural Equation Modeling–Partial Least Squares / SEM-PLS) menggunakan aplikasi SmartPLS 4, penelitian ini menemukan bahwa dari dua variabel independen yang diuji terhadap Kepercayaan masyarakat, hanya satu variabel yang menunjukkan pengaruh signifikan, yaitu Efisiensi ($O = 0,389$; $P = 0,000$). Hasil ini menegaskan bahwa semakin efisien layanan Trans Siginjai baik dari sisi waktu tempuh, biaya, maupun kemudahan akses semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan transportasi publik tersebut. Sementara itu, variabel Efektivitas ($O = 0,117$; $P = 0,180$) memperlihatkan arah hubungan positif namun tidak signifikan, yang berarti persepsi masyarakat terhadap keberhasilan kebijakan Trans Siginjai dalam mencapai tujuannya belum sepenuhnya terbentuk secara kuat.

Selain itu, hubungan Kepercayaan terhadap Penggunaan ($O = 0,363$; $P = 0,000$) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan paling tinggi dalam model penelitian ini. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat menjadi faktor utama yang mendorong penggunaan layanan transportasi publik Trans Siginjai. Semakin besar keyakinan masyarakat terhadap keamanan, kenyamanan, serta komitmen penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan publik, semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk terus menggunakan transportasi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasya, R., & Putri, S. B. (2024). SDGs 7: Efektivitas program penggunaan bus listrik guna mendorong transportasi publik ramah lingkungan. *Journal of Environmental Economics and Sustainability*, 1(3), 13. <https://doi.org/10.47134/jees.v1i3.343>
- Aprilianti, V., & Harken, A. (2023). Strategi peningkatan kualitas pelayanan Bus Trans Siginjai di Provinsi Jambi. *Khazanah Intelektual*, 7(2), 1680–1697. <https://doi.org/10.37250/khazanah.v7i2.192>
- Ardilitta, M. N. (2024). *Trans Siginjai Jambi masih digandrungi penumpang sebut rasa nyaman*. <https://jambiindependent.bacakorani.co/read/17650/trans-siginjai-jambi-masih-digandrungi-penumpang-sebut-rasa-nyaman>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of “good governance”: Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329–343. <https://doi.org/10.1177/00208523030693003>
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295(2), 295–336.
- Dunn, W. N. (2018). *Public policy analysis: An integrated approach* (6th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315181226>
- Farida, E., Mandailina, V., Abdillah, A., & Syaharuddin, S. (2024). Pengembangan model transportasi publik menggunakan pendekatan time series dan data sosial media untuk meningkatkan minat masyarakat. *Seminar Nasional Paedagoria*, 4(1), 165–176. <https://doi.org/10.29303/darmadiksani.v4i1.4928>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50. <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>
- Ginting, M. A., Syarifuddin, H., & Muchlis, F. (2024). Analisis kebijakan dan kepentingan stakeholder dalam pengembangan ekosistem kendaraan listrik di Kota Jambi. *Jurnal Pembangunan Berkelanjutan*, 7(2), 96–106.
- Hair, J. F. (2014). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. SAGE.
- Hardin, R. (2006). *Trust* (Vol. 10). Polity Press.

- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. In *New challenges to international marketing* (Vol. 20, pp. 277–319). Emerald Group Publishing. [https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2009\)0000020014](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2009)0000020014)
- Irma. (2025, July 17). *Rata-rata penumpang harian per bus Trans Siginjai tahun 2022 dan 2023*. (B. Arinanto, Interviewer)
- JAMBI UPDATE. (2024). *Bus Trans Siginjai diminta buka rute baru Jambi–Tanjabt看 dan Tanjabbar*. <https://jambiupdate.co/read/2023/10/25/109470/bus-trans-siginjai-diminta-buka-rute-baru-jambitanjabtim-dan-jambitanjabbar---/>
- Jing, Q.-L., Liu, H.-Z., Yu, W.-Q., & He, X. (2022). The impact of public transportation on carbon emissions: From the perspective of energy consumption. *Sustainability*, 14(10), 6248. <https://doi.org/10.3390/su14106248>
- Litman, T. (2015). *Evaluating public transit benefits and costs*. Victoria Transport Policy Institute.
- Loilatu, M. J., Irawan, B., Salahudin, S., & Sihidi, I. T. (2021). Analisis fungsi Twitter sebagai media komunikasi transportasi publik. *Jurnal Komunikasi*, 13(1). <https://doi.org/10.24912/jk.v13i1.8707>
- Luthfiyyah, P. H. D., Yuningsih, N. Y., & Centia, S. (2024). Kualitas pelayanan transportasi publik Bus Rapid Transit (BRT) melalui BISKITA Trans Pakuan Kota Bogor tahun 2022. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 4(2), 318–327.
- Michael Howlett. (2020). *Studying public policy: Principles and processes*. Oxford University Press.
- Nunnally, J., & Bernstein, I. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Peraturan Daerah Kota Jambi No. 4 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan di Kota Jambi. (2017). <https://jdih.jambikota.go.id/metadata/peraturan-daerah-no-4-tahun-2017>
- Peraturan Gubernur Provinsi Jambi No. 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bus Trans Siginjai. (2021). <https://jdih.jambiprov.go.id/fileperaturan/PERGUB24TAHUN2021.pdf>
- Pramana, A. Y. E., & Efendi, H. (2019). Tingkat aksesibilitas transportasi publik di wilayah peri-urban kawasan perkotaan Yogyakarta. *Reka Ruang*, 2(1), 10–17. <https://doi.org/10.33579/rkr.v2i1.1128>
- Purwanto, A., & Sudargini, Y. (2021). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) analysis for social and management research: A literature review. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2(4), 114–123.
- Rajabi, H., Mirzahosseini, H., Hosseini, S. M., & Jin, X. (2024). Residential location choice: An investigation of transportation, public facilities, and social factors. *Computational Urban Science*, 4(1), 2. <https://doi.org/10.1007/s43762-024-00115-3>
- Rizkiya, P., Yusuf, M. A., & Caesarina, I. (2021). Akses penyandang disabilitas terhadap layanan dan fasilitas transportasi publik di Kota Banda Aceh. *Arsitekno*, 8(1), 37–44. <https://doi.org/10.29103/arj.v8i1.3833>
- Sari, E. Y., Hariyoko, Y., & Soesiantoro, A. (2024). Analisis pelayanan digitalisasi transportasi pada transportasi publik “Suroboyo Bus” Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(2), 103–111.

- Sarjana, S. (2021). Perspektif urban public transportation dalam kajian meta-analysis. *Media Komunikasi Teknik Sipil*, 27(2), 277–287. <https://doi.org/10.14710/mkts.v27i2.40635>
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). Partial least squares structural equation modeling. In *Handbook of market research* (pp. 587–632). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8_15-2
- Suaa, A. J. Q., Chua, H. N., Khoo, H. L., Low, Y. C., Lee, A. S. H., & Ismail, M. A. (2022). User mode choice behavior in public transportation: A systematic literature review. *Jurnal Kejuruteraan*, 34(1), 11–28. [https://doi.org/10.17576/jkukm-2022-34\(1\)-02](https://doi.org/10.17576/jkukm-2022-34(1)-02)
- Wanasari, S. (2023). Dishub Provinsi Jambi minta pengadaan Bus Trans Siginjai ke Kemenhub. <https://www.tvonenews.com/daerah/sumatera/135915-dishub-provinsi-jambi-minta-pengadaan-bus-trans-siginjai-ke-kemenhub>
- Wijianto, W., Istianto, B., & Rukman, R. (2022). Analisis kepuasan publik terhadap angkutan umum model Jak Lingko sebagai pengintegrasian antarmoda transportasi publik di DKI Jakarta. *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal of Road Safety)*, 9(2), 119–130. <https://doi.org/10.46447/ktj.v9i2.440>