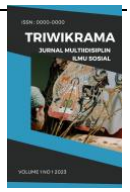
Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 Number 6, Tahun, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



OPTIMALISASI LAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK DALAM PERSPEKTIF GOVERNANCE NETWORK PADA BUS TRANS SIGINJAI DI PROVINSI JAMBI

Aditya Putra Syailendra[1], Dimas Subekti[2], Arissy Jorgi Sutan[3], Dinda Syufradian Putra[4]

[1234] Program Studi Ilmu Pemerintahan, Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Hukum, Universitas Jambi

ARTICLE INFO

Article history:
Received Oktober 2026
Revised Oktober 2026
Accepted Oktober 2026
Available Oktober 2026

aditptrworks@gmail.com

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

A B S T R A K

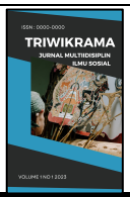
Penelitian ini bertujuan menganalisis optimalisasi layanan transportasi publik Bus Trans Siginjai di Provinsi Jambi dalam perspektif Governance Network. Permasalahan yang dihadapi meliputi keterbatasan armada, ketidakpastian jadwal pelayanan, rendahnya partisipasi masyarakat, serta belum optimalnya kolaborasi antarpemangku kepentingan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus melalui teknik wawancara dan dokumentasi. Analisis dilakukan menggunakan teori Governance Network dari Provan dan Kenis (2008), yang meliputi Shared Governance, Lead Organization Governance, dan Network Administrative Organization (NAO). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Provinsi Jambi berperan sebagai aktor utama dalam pengelolaan jaringan layanan Bus Trans Siginjai. Koordinasi antaraktor telah terjalin, tetapi partisipasi sektor swasta dan masyarakat masih terbatas. Selain itu, keterbatasan anggaran, kompetensi pengelolaan jaringan, dan belum optimalnya kesepahaman tujuan bersama menjadi kendala dalam peningkatan kualitas layanan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kolaborasi dan peningkatan kapasitas jaringan untuk mewujudkan layanan transportasi publik yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Governance Network; Bus Trans Siginjai; Transportasi Publik; Pelayanan Publik

A B S T R A C T

This study aims to analyze the optimization of Trans Siginjai public transportation services in Jambi Province from the perspective of Governance Network. The problems encountered include limited bus fleets, uncertainty in service schedules, low public participation, and suboptimal collaboration among stakeholders. This research employed a qualitative method with a case study approach through interviews and documentation. The analysis was based on the Governance Network theory proposed by Provan and Kenis (2008), which consists of Shared Governance, Lead Organization Governance, and Network Administrative Organization (NAO). The results show that the Transportation Agency of Jambi Province acts as the leading actor in managing the Trans Siginjai service network. Coordination among stakeholders has been established; however, the participation of the private sector and the community remains limited. In addition, budget constraints, inadequate network management competencies, and the lack of a shared understanding of common goals have become obstacles to improving service quality. Therefore, strengthening collaboration and enhancing network capacity are necessary to achieve more effective and sustainable public transportation services.

***Keywords**: Governance Network; Trans Siginjai Bus; Public Transportation; Public Service*



1. PENDAHULUAN

Transportasi publik merupakan pelayanan penting yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat secara efektif, aman, terjangkau, dan berkelanjutan (Putra et al., 2023; Warpani, 2002). Dalam penyelenggaraannya, konsep *Public Service Obligation* (PSO) menjadi landasan yang mewajibkan pemerintah menyediakan layanan transportasi yang dapat diakses seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok kurang mampu dan wilayah terpencil. Nugroho dan Zusman (2015), yang membandingkan pengembangan transportasi berbasis *Bus Rapid Transit* (BRT) di Palembang dan Bandung, menunjukkan bahwa keberhasilan transportasi publik tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis operasional, tetapi juga oleh kapasitas kelembagaan, keterlibatan pemangku kepentingan, dan mobilisasi sumber daya. Dengan demikian, penyelenggaraan transportasi publik membutuhkan tata kelola yang mampu menghubungkan berbagai kepentingan dan sumber daya.

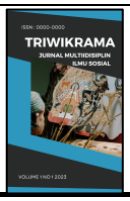
Landasan hukum penyelenggaraan layanan tersebut antara lain Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan kewajiban pemerintah memberikan pelayanan yang baik, mudah diakses, dan bertanggung jawab demi kesejahteraan masyarakat. Di Provinsi Jambi, Peraturan Gubernur Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Transportasi menguatkan pelaksanaan kewajiban tersebut, termasuk layanan BRT Trans Siginjai, dengan mengatur standar layanan, tarif terjangkau, dan integrasi antarmoda.

Bus Trans Siginjai telah beroperasi sejak 2017 untuk mengurangi kemacetan dan meningkatkan mobilitas masyarakat. Namun, di lapangan masih ditemukan keterbatasan armada, ketidakpastian jadwal layanan, kendala koordinasi antarpemangku kepentingan, serta rendahnya partisipasi masyarakat dan keterlibatan sektor swasta. Kondisi ini menunjukkan bahwa persoalan utama tidak semata-mata teknis, tetapi juga berkaitan dengan pola tata kelola dan mekanisme koordinasi antaraktor. Meningkatnya jumlah kendaraan pribadi yang memicu kemacetan di ruas jalan utama Provinsi Jambi membuat kehadiran transportasi massal yang berfungsi baik menjadi semakin penting.

Kajian tentang *governance network* telah banyak dilakukan, antara lain pada pembangunan terowongan pejalan kaki di Surabaya (Wahidmurni, 2017), Terminal Terpadu Pulo Gebang (Hardiono & Harsasto, 2018), transportasi Mamminasata (N. et al., 2023), dan Bus Trans Semanggi Listrik (Rosyidah et al., 2024). Studi Mamminasata menitikberatkan koordinasi dan komunikasi antaraktor, sedangkan studi Bus Trans Semanggi Listrik terbatas pada hubungan pemerintah dan swasta serta belum melibatkan peran masyarakat secara komprehensif. Kajian yang menelaah penerapan *governance network* pada layanan BRT di Provinsi Jambi, khususnya peran dan sinergi pemerintah daerah, operator, dan masyarakat, masih minim.

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana optimalisasi layanan transportasi publik Bus Trans Siginjai di Provinsi Jambi ditinjau dari perspektif *governance network*. Penelitian ini bertujuan menganalisisnya dengan menggunakan teori Provan dan Kenis (2008) dan menempatkan kewajiban pelayanan publik dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 serta Pergub Nomor 24 Tahun 2021 sebagai kerangka normatif. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan tersebut untuk menelaah dinamika interaksi dan kolaborasi pemerintah daerah, operator, dan masyarakat pada layanan BRT yang sebelumnya minim dikaji secara mendalam. Hasilnya diharapkan memperkaya kajian tata kelola kolaboratif sektor transportasi publik dan menjadi

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 6, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



acuan bagi pemerintah daerah, operator, dan masyarakat dalam memperkuat pengelolaan layanan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Governance Network

Governance network dipahami sebagai pola hubungan dan interaksi antaraktor, yaitu pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil, yang saling bergantung dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan publik, sehingga menggeser tata kelola dari pola hierarkis menuju pola yang lebih terdesentralisasi dan partisipatif (Rhodes, 1997). Klijn dan Koppenjan (2016) memandangnya sebagai struktur sosial dan pola interaksi dinamis antaraktor yang saling bergantung untuk menyelesaikan masalah publik yang kompleks, dengan kepemimpinan jaringan, negosiasi konflik, dan pembangunan kepercayaan sebagai unsur kunci. Dalam penelitian ini, *governance network* diartikan sebagai ruang tata kelola yang menempatkan kolaborasi, negosiasi, dan saling ketergantungan antarpemangku kepentingan dalam mengelola pelayanan publik.

Provan dan Kenis (2008) membedakan tiga bentuk tata kelola jaringan. Pertama, *shared governance*, yaitu jaringan yang dikelola secara kolektif oleh para pesertanya dan bergantung pada keterlibatan serta komitmen mereka. Kedua, *lead organization governance*, yaitu ketika satu organisasi memimpin dan mengoordinasikan kegiatan serta keputusan utama jaringan. Ketiga, *Network Administrative Organization* (NAO), yaitu ketika sebuah badan administratif khusus dibentuk untuk mengelola jaringan. Efektivitas ketiganya dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan antaraktor (*trust*), jumlah peserta jaringan, konsensus tujuan (*goal consensus*), dan kebutuhan akan kompetensi tingkat jaringan (*network-level competencies*) (Provan & Kenis, 2008).

Transportasi Publik

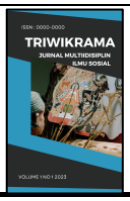
Warpani (2002) mendefinisikan transportasi publik sebagai jasa angkutan penumpang pada rute dan jadwal tetap yang dapat diakses masyarakat umum dengan tarif tertentu, baik berupa angkutan massal maupun angkutan sewa. Litman (2003) menekankan layanan berjadwal dan berrute tetap yang mengangkut penumpang secara kolektif dengan tarif terjangkau serta berfungsi mengurangi penggunaan kendaraan pribadi. Munawir (1994) menambahkan bahwa transportasi publik menyediakan jasa pengangkutan penumpang dalam jumlah besar dengan tarif yang relatif sama dan berperan sebagai solusi pengurangan kemacetan, sedangkan Papacostas dan Prevedouros (1987) memandangnya sebagai bagian sistematis dari sistem transportasi yang mencakup fasilitas, arus pergerakan, dan mekanisme kontrol. Dalam penelitian ini, transportasi publik merujuk pada layanan BRT Trans Siginjai yang diselenggarakan Pemerintah Provinsi Jambi.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk memahami secara mendalam dinamika *governance network* dalam pengelolaan layanan Bus Trans Siginjai. Fokus analisis diarahkan pada interaksi antaraktor, yaitu pemerintah daerah, operator, dan masyarakat. Penelitian dilaksanakan di Provinsi Jambi, khususnya pada kantor Dinas Perhubungan dan wilayah jalur operasional Bus Trans Siginjai. Provinsi Jambi dipilih karena merupakan lokasi penyelenggaraan layanan BRT Trans Siginjai sejak 2017.

*Corresponding author
E-mail addresses: aditptrworks@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 6, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Informan ditentukan secara *purposive sampling* berdasarkan peran, pengetahuan, dan keterlibatan dalam jaringan layanan, dengan *snowball sampling* untuk menjangkau informan tambahan yang direkomendasikan informan utama (Moleong, 2017). Penelitian ini melibatkan 13 informan sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah	Alasan Pemilihan
1.	Kepala Operasional Bagian Darat, Dinas Perhubungan Provinsi Jambi	1	Instansi yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengaturan layanan
2.	Organda Provinsi Jambi (mitra pengelola layanan)	1	Mitra yang menjalankan operasional layanan
3.	Akademisi dan pengamat pelayanan publik, Universitas Jambi	1	Kajian berfokus pada pelayanan publik
4.	Pengguna Bus Trans Siginjai	10	Masyarakat yang menggunakan layanan

Sumber: Data penelitian (2026)

Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) semi-terstruktur, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumentasi berupa peraturan daerah, kebijakan transportasi, laporan evaluasi, dan data operasional Trans Siginjai. Analisis data dibantu NVivo 12. Transkrip wawancara dikelompokkan menurut sumber informan, dikodekan (*open coding*) berdasarkan tiga indikator Provan dan Kenis (2008), lalu dianalisis dengan *Crosstab Query* untuk melihat kecenderungan tema dan *Cluster Analysis* untuk melihat kedekatan antarindikator (Bazeley & Jackson, 2013). Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dengan membandingkan pandangan Dinas Perhubungan, Organda, akademisi, dan pengguna layanan (Moleong, 2017; Sugiyono, 2019).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Jaringan Tata Kelola Bus Trans Siginjai

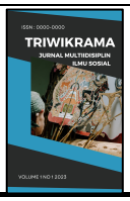
Tata kelola Bus Trans Siginjai melibatkan Dinas Perhubungan Provinsi Jambi sebagai regulator dan koordinator utama, Organda sebagai mitra yang menjalankan operasional layanan, akademisi sebagai pihak yang memberikan pandangan kritis, dan masyarakat sebagai pengguna. Menurut Kepala Operasional Bagian Darat, rapat antara Dinas Perhubungan dan pihak terkait hanya berlangsung sekitar enam bulan hingga satu tahun sekali, pembagian peran tidak dituangkan dalam surat keputusan karena Dinas Perhubungan langsung menunjuk pihak yang terlibat, dan belum ada kesepakatan tertulis mengenai visi serta tujuan bersama. Distribusi pembahasan informan pada tiga indikator disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Coding References menurut Aktor dan Indikator

Aktor	Shared Governance	Lead Governance	NAO
Dinas Perhubungan	1 (3,33%)	4 (16,67%)	4 (18,18%)
Organda	5 (16,67%)	5 (20,83%)	4 (18,18%)
Akademisi	7 (23,33%)	2 (8,33%)	1 (4,55%)
Pengguna (10 orang)	17 (56,67%)	13 (54,17%)	13 (59,09%)
Total	**30 (100%)**	**24 (100%)**	**22 (100%)**

Sumber: Hasil analisis NVivo (2026)

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 6, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Shared Governance

Akademisi memiliki intensitas pembahasan tertinggi pada indikator ini (7 *coding references*; 23,33%) dan menilai bahwa pengelolaan layanan tidak dapat dilakukan Dinas Perhubungan sendiri: "ini memang perlu kolaborasi, bukan ga bisa dinas perhubungan bekerja sendiri … harus disokong dengan kepala daerah gubernur walikota dan bupati". Organda (5 *coding references*; 16,67%) menyatakan menjaga layanan tetap berjalan meski unit dan anggaran terbatas, antara lain melalui grup percakapan pengguna untuk menanyakan posisi bus secara real time. Sebaliknya, Pengguna 3 (6 *coding references*; 20,00%) menyatakan bahwa "jarang ada dialog dua arah. Sebagai pengguna, kami sering merasa 'diberi tahu' daripada 'dilibatkan'". Tujuh pengguna lain hanya memiliki 1–2 *coding references*, dan Pengguna 8 menilai Dinas Perhubungan "tidak berperan banyak" serta armada yang beroperasi semakin sedikit. Dengan demikian, kerja sama antaraktor telah terbentuk, tetapi partisipasi masyarakat masih terbatas dan belum merata.

Lead Organization Governance

Organda (5 *coding references*; 20,83%) dan Dinas Perhubungan (4 *coding references*; 16,67%) paling banyak membahas indikator ini. Organda menyatakan bahwa "Dishub provinsi ini sebagai koordinator utama, organda yang menjalankan layanan bus trans singinjai". Dinas Perhubungan menyebut tantangan kepemimpinan berupa minimnya anggaran operasional dan lemahnya kolaborasi dengan pemerintah kota dan kabupaten. Sebagian pengguna menilai peran tersebut belum optimal; Pengguna 7 menyatakan bahwa komunikasi antara Dinas Perhubungan, pengelola bus, dan masyarakat "nol besar", sedangkan Pengguna 9 menilai Dinas Perhubungan "cuma kasih anggaran doang" sementara bus sering tidak mencukupi dan halte rusak tidak segera diperbaiki. Pengguna 3 dan Pengguna 6 tidak memiliki *coding references* pada indikator ini, yang menunjukkan bahwa tidak semua pengguna merasakan langsung peran organisasi utama.

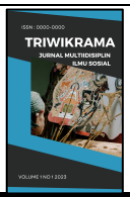
Network Administrative Organization (NAO)

Dinas Perhubungan dan Organda masing-masing memiliki 4 *coding references* (18,18%). Menurut Dinas Perhubungan, unit yang paling mendekati fungsi NAO adalah Organda sebagai pelaksana operasional, sedangkan administrasi dan manajemen jaringan dijalankan langsung oleh bagian darat Dinas Perhubungan. Organda menilai pengelolaan oleh unit tersebut belum optimal dan perlu dievaluasi bersama, sedangkan Pengguna 3 menyoroti bahwa pembayaran masih bergantung pada uang tunai dan belum terintegrasi dengan aplikasi digital seperti QRIS atau dompet elektronik. Kendala lain yang disebut informan adalah jadwal pelayanan yang tidak konsisten dan integrasi antarpihak yang belum maksimal.

Keterkaitan Antarindikator

Hasil *Cluster Analysis* berdasarkan kemiripan kata (*Clustered by Word Similarity*) menunjukkan bahwa ketiga indikator berada berdekatan dalam satu kelompok dengan batas bawah 0 dan batas atas 0,8, yang dalam penelitian ini ditafsirkan sebagai keterkaitan yang tinggi hingga sangat tinggi. Partisipasi kolektif (*shared governance*) tetap membutuhkan organisasi utama yang mengarahkan koordinasi, organisasi utama membutuhkan dukungan administratif untuk menjaga stabilitas jaringan, dan partisipasi kolektif tanpa dukungan administrasi berpotensi

*Corresponding author
E-mail addresses: aditptrworks@gmail.com



tidak efisien karena banyaknya aktor yang terlibat dalam pengambilan keputusan. Temuan ini menunjukkan bahwa ketiganya bekerja dalam satu sistem tata kelola jaringan.

Optimalisasi Layanan dalam Perspektif *Governance Network*

Dari sisi *shared governance*, kerja sama Dinas Perhubungan, Organda, dan masyarakat membuat layanan tetap beroperasi meski armada dan anggaran terbatas. Namun, partisipasi masyarakat cenderung pasif dan terbatas pada penyampaian keluhan, sementara komunikasi dua arah belum berjalan. Kondisi ini belum sesuai dengan hak masyarakat untuk memberikan masukan, pengaduan, dan melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009. Menurut Provan dan Kenis (2008), keberhasilan jaringan yang dikelola bersama sangat dipengaruhi oleh kepercayaan dan keterlibatan aktor; semakin rendah partisipasi anggota, semakin sulit tumbuh rasa memiliki terhadap tujuan bersama. Temuan ini sejalan dengan N. et al. (2023) dan Rosyidah et al. (2024) bahwa keberhasilan transportasi publik dipengaruhi tingkat kolaborasi dan komunikasi antarpemangku kepentingan.

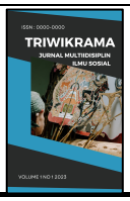
Dari sisi *lead organization governance*, Dinas Perhubungan menjalankan fungsi regulator, koordinator, dan pengambil keputusan strategis, yang sesuai dengan kewenangan mengelola, mengawasi, mengendalikan, dan mengevaluasi layanan dalam Pergub Nomor 24 Tahun 2021. Kepemimpinan yang jelas menjaga keberlangsungan operasional, tetapi tingginya ketergantungan pada organisasi utama membuat inovasi dan pengembangan layanan lambat ketika koordinasi dan pengawasan belum optimal. Keterbatasan anggaran, lemahnya kolaborasi dengan pemerintah kota dan kabupaten, serta respons keluhan yang dinilai kurang memperlihatkan bahwa keberadaan organisasi utama belum cukup tanpa konsensus tujuan dan koordinasi lintas sektor. Temuan ini sejalan dengan Hardiono dan Harsasto (2018) bahwa keberhasilan kebijakan transportasi publik bergantung pada kemampuan organisasi utama membangun koordinasi dan sinergi antaraktor.

Dari sisi NAO, belum ada organisasi administratif khusus dan independen; fungsi administrasi jaringan masih terpusat pada bagian transportasi darat Dinas Perhubungan dengan dukungan Organda. Ketidakpastian jadwal, lemahnya koordinasi operasional, pembayaran yang masih tunai, dan integrasi antarpihak yang belum maksimal menunjukkan kesenjangan antara desain kelembagaan dalam Pergub Nomor 24 Tahun 2021 dan implementasinya di lapangan. Tidak adanya kesepakatan tertulis mengenai visi dan tujuan bersama berpotensi menghambat *goal consensus*, dan kebutuhan akan *network-level competencies*, yaitu kemampuan kolektif dalam komunikasi, koordinasi, perencanaan strategis, dan pengelolaan konflik, masih tinggi. Akibatnya, koordinasi cenderung bersifat administratif dan operasional jangka pendek. Ringkasan temuan disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Ringkasan Temuan Penelitian

Indikator	Kondisi	Hambatan
Shared Governance	Kerja sama dan kepercayaan antaraktor telah terbentuk; layanan tetap beroperasi meski armada dan anggaran terbatas	Partisipasi masyarakat pasif; komunikasi dua arah minim; rapat koordinasi hanya enam bulan hingga satu tahun sekali

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 6, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Indikator	Kondisi	Hambatan
Lead Organization Governance	Dinas Perhubungan sebagai koordinator utama, pengawas, dan pengambil keputusan strategis, sesuai Pergub Nomor 24 Tahun 2021	Anggaran operasional minim; kolaborasi dengan pemerintah kota/kabupaten lemah; respons keluhan dinilai kurang; ketergantungan tinggi pada organisasi utama
NAO	Fungsi administrasi dijalankan bagian darat Dinas Perhubungan dengan dukungan Organda	Belum ada organisasi administratif khusus; jadwal tidak pasti; pembayaran masih tunai; belum ada kesepakatan tertulis visi dan tujuan; kompetensi jaringan terbatas

Sumber: Data penelitian (2026)

5. KESIMPULAN DAN SARAN

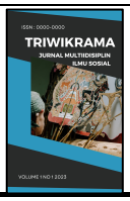
Tata kelola layanan Bus Trans Siginjai telah melibatkan Dinas Perhubungan Provinsi Jambi, Organda, akademisi, dan masyarakat, tetapi belum berjalan optimal. Pada *shared governance*, kerja sama dan kepercayaan antaraktor telah terbentuk, namun partisipasi masyarakat masih pasif dan terbatas sebagai penerima layanan. Pada *lead organization governance*, Dinas Perhubungan telah berperan sebagai organisasi utama, tetapi efektivitasnya terhambat keterbatasan anggaran, armada yang belum memadai, dan minimnya keterlibatan sektor swasta. Pada NAO, fungsi administrasi jaringan dijalankan Dinas Perhubungan, tetapi konsensus tujuan bersama dan kompetensi jaringan masih lemah. Optimalisasi layanan karenanya tidak hanya bergantung pada satu organisasi yang memimpin, tetapi pada kualitas kolaborasi seluruh aktor dalam jaringan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan. Fokusnya hanya pada Bus Trans Siginjai di Provinsi Jambi sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan ke daerah lain; temuannya bergantung pada persepsi informan karena data dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi; dan analisisnya terbatas pada tiga bentuk tata kelola Provan dan Kenis (2008), sehingga aspek teknis operasional, kebutuhan anggaran, kelayakan finansial, dan kepuasan pengguna secara kuantitatif belum dikaji.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan beberapa langkah berikut:

1. Dinas Perhubungan Provinsi Jambi meningkatkan koordinasi melalui forum diskusi dan evaluasi rutin yang melibatkan Organda, akademisi, dan perwakilan masyarakat, serta memperkuat partisipasi masyarakat melalui konsultasi publik, survei kepuasan pengguna, dan mekanisme pengaduan yang mudah diakses dan ditindaklanjuti.
2. Dinas Perhubungan bersama Organda menetapkan standar dan target kinerja layanan yang terukur, memastikan ketepatan jadwal, ketersediaan armada, dan kelayakan halte, serta memperluas kerja sama dengan sektor swasta, akademisi, dan aktor pendukung untuk pembiayaan dan inovasi layanan.
3. Dinas Perhubungan memperkuat kapasitas unit administrasi pengelola melalui peningkatan sumber daya manusia dan pembagian tugas yang jelas, menstandarkan informasi jadwal di halte dan media digital, mengkaji pembayaran nontunai secara bertahap, serta membangun sistem pemantauan dan evaluasi berkala.

*Corresponding author
E-mail addresses: aditptrworks@gmail.com



4. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan kajian komparatif atau mengintegrasikan aspek tata kelola dengan aspek teknis operasional dan kualitas pelayanan transportasi publik.

DAFTAR PUSTAKA

Bazeley, P., & Jackson, K. (2013). *Qualitative data analysis with NVivo*. Sage Publications.

Fajri, H., Maani, K. Dt., Wahyuni, N., & Malau, H. (2021). Collaborative governance sebagai solusi dalam tata kelola pemberdayaan nelayan. *Sosio Informa, 7*(2), 73–88. https://doi.org/10.33007/inf.v7i2.2713

Hardiono, G., & Harsasto, P. (2018). Networking dalam kebijakan optimalisasi Terminal Terpadu Pulo Gebang. *Journal of Politic and Government Studies, 7*(2), 161–170. https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/20052

Hasanah, N., Kurnianingsih, F., & Sholeh, C. (2024). Network governance dalam pengembangan destinasi wisata berbasis masyarakat di Kota Lama Tanjungpinang. *Sosial Simbiosis: Jurnal Integrasi Ilmu Sosial dan Politik, 1*(3), 308–319. https://doi.org/10.62383/sosial.v1i3.619

Klijn, E.-H., & Koppenjan, J. (2016). *Governance networks in the public sector*. Routledge.

Litman, T. (2003). *Evaluating public transportation benefits and costs*. Victoria Transport Policy Institute.

Mazlan, M., As'ari, H., & Meilani, N. L. (2024). Network governance Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi Riau dalam pengawasan pemilu tahun 2024. *Innovative: Journal of Social Science Research, 4*. http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/13733

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Revisi). Remaja Rosdakarya.

Mozin, S. Y., Daud, F., & Melikuestri, E. (2025). Network governance dalam regulasi kebijakan investasi pemerintah Indonesia. *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, 3*(6), 1172–1180. https://doi.org/10.57141/kompeten.v3i6.185

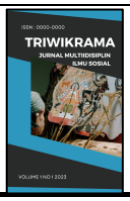
Mu, R., & de Jong, M. (2014). *A network governance approach to transport-land use integration: Evidence from Urumqi, China* (Issue 2, pp. 1–26).

Munawir. (1994). *Manajemen transportasi*. ITB Press.

N., Y. R. H., Haning, M. T., & Yunus, M. (2023). Governance network dalam optimalisasi transportasi Mamminasata di Sulawesi Selatan. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik), 2*, 35–45. https://doi.org/10.31947/jakpp.v9i1.27233

Nugroho, S. B., & Zusman, E. (2015). Governing public transport improvement program in Indonesia: A comparative case study of Trans Musi Palembang and Trans Metro Bandung. *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies, 11*, 2528–2542. https://doi.org/10.11175/easts.11.2528

Papacostas, C. S., & Prevedouros, P. D. (1987). *Transportation engineering and planning*. Prentice Hall.



Provan, K. G., & Kenis, P. (2008). Modes of network governance: Structure, management, and effectiveness. *Journal of Public Administration Research and Theory, 18*(2), 229–252. https://doi.org/10.1093/jopart/mum015

Putra, D. D., Aufaa, R. D., Luthfiyah, H., & Sahara, S. (2023). Peningkatan mutu transportasi umum demi kenyamanan dan keamanan pengguna. *Mimbar Administrasi Fisip Untag Semarang, 20*(1), 112–119. https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.659

Rhodes, R. A. W. (1997). *Understanding governance: Policy networks, governance, reflexivity and accountability*. Open University Press.

Rosyidah, L., Ascarya, P. G., Zakiyah, N., Setiyani, N. F., & Harmawan, B. N. (2024). Governance network dalam optimalisasi transportasi umum Bus Trans Semanggi Listrik (BTS) di Kota Surabaya. *Innovative: Journal of Social Science Research, 4*(3), 16087–16098.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Wahidmurni. (2017). Network governance dalam pengadaan barang dan jasa pembangunan terowongan pejalan kaki Terminal Intermoda Joyoboyo – Kebun Binatang Surabaya. *4*(04), 2588–2593.

Warpani, H. (2002). *Manajemen transportasi*. Gadjah Mada University Press.

*Corresponding author
E-mail addresses: aditptrworks@gmail.com