

EVALUASI DAMPAK PERALIHAN MODA TRANSPORTASI PADA PENGGUNA MIKROTRANS RUTE PULO GADUNG

Ade Ayu Sukma, Dewita Aulia, Amelia Dyah Banowati, Faiq Muzakki Achsani, Esstju Alfri Rewerdrianty, Aulia Febriyanti

Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta
adeayusukma61@gmail.com

Diterima Redaksi: 02-06-2024 | Selesai Direvisi: 30-10-2024 | Diterbitkan Online: 22-12-2024

Abstract

Traffic congestion in Jakarta has become an increasingly complex problem. The rising population, coupled with the increasing number of private vehicles, has led to persistent traffic jams. One of the efforts by the DKI Jakarta provincial government to address this issue is launching the JakLingko program. This program integrates public transportation systems, including mini busses, into a single integrated network that is easily accessible to the public and aims to increase public interest in using public transportation to reduce congestion. Data was collected using a quantitative method: a direct survey and interviews with five informants. This study aims to analyze the evidence of the effectiveness and efficiency of the JakLingko program using the theory of social impact. The research results are expected to provide a comprehensive picture of the factors influencing the level of JakLingko user satisfaction, analyze how the JakLingko program can affect people's activity patterns, and analyze how the JakLingko program can provide economic opportunities for the community. The results of this study are also expected to provide input for the DKI Jakarta provincial government to improve the JakLingko program so that it is more effective in reducing congestion in Jakarta.

Keywords: *Impact Evaluation, Microtrans, Pulogadung Route*

Abstrak

Kemacetan di Jakarta menjadi permasalahan yang kian kompleks. Peningkatan jumlah penduduk bersamaan dengan meningkatnya jumlah kendaraan pribadi. Hal itu menyebabkan kemacetan tidak selesai. Salah satu upaya pemerintah provinsi DKI Jakarta untuk mengatasinya adalah meluncurkan program JakLingko. Program ini mengintegrasikan sistem angkutan umum, termasuk angkot, menjadi satu jaringan yang terintegrasi dan mudah diakses masyarakat serta meningkatkan minat menggunakan transportasi umum demi mengurangi kemacetan. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuantitatif yaitu survei langsung, wawancara dengan lima informan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bukti efektivitas dan efisiensi dari program JakLingko dengan menggunakan teori dampak sosial. Hasil penelitian dapat memberikan gambaran komprehensif tentang faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna JakLingko, menganalisis bagaimana program JakLingko mempengaruhi pola aktivitas masyarakat, serta menganalisis bagaimana program JakLingko memberikan peluang ekonomi bagi masyarakat. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah provinsi DKI Jakarta untuk

menyempurnakan program JakLingko sehingga lebih efektif dalam mengurangi kemacetan di Jakarta.

Kata Kunci: Evaluasi Dampak, Mikrotrans, Rute Pulogadung

Pendahuluan

Urbanisasi merupakan suatu fenomena yang diakibatkan oleh terkonsentrasinya penduduk beserta aktivitasnya pada suatu wilayah/kawasan tertentu sehingga kepadatan kawasan tersebut lebih tinggi daripada kawasan-kawasan lain di sekitarnya (Bangun & Suwandi, 2024). Jumlah penduduk di kota pada tahun 2024 mencapai 10.684.900 jiwa dan setara dengan 3,79% dari total penduduk Indonesia. Pertumbuhan penduduk yang dapat dikatakan sudah sangat padat secara tidak langsung menurunkan daya saing transportasi regional karena mayoritas penduduk memiliki kendaraan bermotor, namun tidak didukung dengan infrastruktur yang proporsional, sehingga menyebabkan permasalahan kemacetan di kota (Mardiansjah & Rahayu, 2019). Provinsi DKI Jakarta sebagai ibukota negara merupakan pusat aktivitas penduduk mulai dari aktivitas bisnis, politik, dan lainnya. Sebagai pusat ekonomi, provinsi DKI Jakarta telah memainkan peran penting dalam menggerakkan perekonomian nasional. Dalam sisi perannya sebagai ibukota negara, DKI Jakarta juga menjadi pusat pemerintahan yang mengatur segala urusan kenegaraan.

Pertumbuhan kota Jakarta sebagai metropolitan dan ibukota negara telah menarik populasi penduduk yang terus bertambah setiap tahunnya, baik untuk tinggal menetap maupun bekerja dari kota lain. Menurut data Badan Pusat Statistik provinsi DKI Jakarta, pertumbuhan jumlah penduduk di DKI Jakarta dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan. Terdapat peningkatan sebesar 8,2% dalam jumlah penduduk DKI Jakarta selama satu dekade terakhir. Dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk yang pesat, menyebabkan ketimpangan pelayanan publik, termasuk dalam sektor transportasi. Jumlah kendaraan di DKI Jakarta didominasi oleh kendaraan pribadi dibandingkan dengan kendaraan umum. Penggunaan kendaraan pribadi di Jakarta paling banyak adalah pengguna sepeda motor yang mencapai 26,37 juta unit di tahun 2022. Jumlah ini meningkat 4,39% dari tahun sebelumnya (*year-on-year*) sebanyak 25,26 juta unit (Annur & Cindy Mutia, 2023). Penyebab peningkatan kendaraan bermotor dikarenakan mudahnya dalam pembelian motor serta lebih efisien saat melakukan perjalanan. Hal inilah yang menimbulkan kemacetan parah di Jakarta. Oleh karena itu, kemacetan di Jakarta perlu diatasi dengan mendorong peralihan ke moda transportasi umum yang terintegrasi.

Pada tahun 2018, pemerintah meluncurkan program yang bernama “JakLingko” untuk mengintegrasikan sistem transportasi umum di Jakarta. JakLingko merupakan sistem transportasi terintegrasi baik dalam rute, manajemen, maupun pembayarannya. Moda transportasi yang menjadi layanan dan terintegrasi dalam sistem ini adalah MRT, LRT, Railink, KAI *Commuter*, Transjakarta, serta Mikrotrans. Program ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum dan bisa mendorong masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke kendaraan umum. Untuk memastikan apakah program ini bermanfaat bagi masyarakat atau tidak, maka diperlukan evaluasi program JakLingko yang dilakukan secara komprehensif dan berkelanjutan. Evaluasi ini harus mencakup aspek-aspek seperti kemudahan akses, harga, jadwal, dan informasi lainnya yang terkait dengan integrasi sistem transportasi.

Mengingat pentingnya kualitas layanan dalam penyediaan program tersebut, sangat penting untuk mengukur dampak kepuasan pengguna transportasi umum, khususnya JakLingko terhadap peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Maka dari itu peneliti memilih evaluasi dampak sosial terhadap aspek pelayanan JakLingko di Jakarta. Evaluasi dampak sosial dapat memahami bagaimana dampak program ini terhadap kehidupan sehari-hari, peluang ekonomi, dan lingkungan masyarakat. Evaluasi ini meliputi pengaruhnya terhadap aksesibilitas, waktu perjalanan, interaksi sosial, pendapatan, pekerjaan, dampak lingkungan, serta langkah-langkah mitigasi untuk mengurangi dampak negatifnya. Dengan penyempurnaan program JakLingko, diharapkan transportasi umum di Jakarta dapat menjadi lebih efektif, efisien, murah, cepat, dan nyaman. Hal ini akan memberikan dampak positif bagi lingkungan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat di DKI Jakarta.

Program JakLingko memiliki beberapa rute transit bagi penumpang yang ingin melanjutkan perjalanan. Salah satu tempat transit JakLingko berada di halte Pulogadung karena disini terdapat beberapa rute tujuan, seperti Harapan Indah, Pinang Ranti, Cakung, dan lainnya. Selain itu, terminal Pulogadung juga menjadi tempat pemberhentian terakhir dan awal keberangkatan bagi bus ataupun mikrotrans. Letak terminal Pulogadung bisa dibilang cukup strategis karena dekat dengan jalan raya besar juga dekat dengan pemukiman warga.

Metode Penelitian

Penelitian ini akan fokus pada interpretasi dan pemahaman mendalam melalui analisis kualitatif terhadap aspek-aspek seperti kemudahan akses, harga, jadwal, dan informasi lainnya

yang terkait dengan integrasi sistem transportasi JakLingko. Penelitian kualitatif merupakan penelitian untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau kelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan (Creswell, 2009:4). Lebih lanjut, proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif, mulai dari tema khusus ke tema umum, dan menafsirkan makna data (Creswell, 2009). Melalui penggunaan metode kualitatif, diharapkan peneliti dapat menggali pemahaman mendalam tentang pengalaman, persepsi, sikap subjek penelitian, serta memahami konteks fenomena yang sedang kami teliti oleh subjek dan sampel penelitian, yaitu penumpang JakLingko.

Penelitian kualitatif ini didukung dengan metode pengumpulan data secara observasi lapangan dan wawancara mendalam. Pengumpulan data primer ini dilakukan pada tanggal 26 April 2024 di halte Pulogadung, Jakarta Timur yang merupakan tempat pemberhentian terakhir TransJakarta koridor 4 dan 2. Terminal ini merupakan tempat transit yang paling sering digunakan masyarakat untuk meneruskan perjalanannya, baik dengan menggunakan Mikrotrans maupun Minitrans. Teknik pengumpulan data yang dapat digunakan untuk mengevaluasi program JakLingko ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat Jakarta dalam menggunakan transportasi umum. Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling*, yaitu *purposive sampling*, dengan memilih informan yang dianggap paling relevan dengan tujuan penelitian. Peneliti memilih informan yang terbiasa menggunakan transportasi umum JakLingko dan informan yang bertugas sebagai supir Jaklingko untuk melihat pemahaman langsung tentang kebutuhan mereka terkait transportasi umum mikrotrans JakLingko. Penelitian ini dilakukan dengan survei langsung dan wawancara mendalam dengan tiga informan penumpang pengguna mikrotrans JakLingko dari halte Pulogadung dan dua informan supir mikrotrans JakLingko.

Hasil dan Pembahasan

Latar Belakang Pendirian Program JakLingko

Transportasi adalah faktor krusial dalam pergerakan suatu wilayah yang mempengaruhi aspek ekonomi dan sosial. Namun, manfaat dari transportasi juga disertai dengan masalah kemacetan yang dapat menghambat perkembangan wilayah tersebut. Kemacetan terjadi saat jumlah kendaraan melebihi kapasitas jalan yang aman dan hal ini berdampak terhadap berbagai sektor. Penggunaan kendaraan pribadi yang sering mengalami peningkatan signifikan menyebabkan kemacetan dan sudah menjadi hal umum bagi penduduk DKI Jakarta.

Gambar 1 Jumlah Kendaraan di DKI Jakarta

Jenis Kendaraan	Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (unit) di Provinsi DKI Jakarta		
	2020	2021	2022
Mobil Penumpang	3 365 467	3 544 491	3 766 059
Bus	35 266	36 339	37 180
Truk	679 708	713 059	748 395
Sepeda Motor	16 141 380	16 711 638	17 304 447
Jumlah	20 221 821	21 005 527	21 856 081

Catatan : Angka 2022 angka sementara Sumber: Kepolisian Republik Indonesia (Korlantas POLRI)

Sumber: BPS, 2022.

Di tengah kepadatan lalu lintas dan mobilitas yang tinggi di DKI Jakarta, transportasi umum menjadi tulang punggung bagi ribuan warga setiap hari. Namun, layanan angkutan umum saat ini sering tidak memadai yang menyebabkan kesulitan bagi banyak orang dalam menjangkau tujuan mereka dengan cepat dan nyaman. Pemahaman mendalam akan kebutuhan mobilitas masyarakat perkotaan terlihat jelas bahwa transportasi umum yang efisien dan diandalkan adalah prasyarat bagi pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan sosial di wilayah perkotaan. Oleh karena itu, sangat dibutuhkan untuk sebuah program yang dapat memberikan solusi terhadap masalah-masalah yang dihadapi oleh sistem transportasi umum yang ada saat itu.

Selain itu, semangat untuk memberikan kontribusi positif bagi pengurangan kemacetan dan polusi udara di DKI Jakarta menjadi faktor penting dalam pendirian Program JakLingko. Dampak negatif yang ditimbulkan oleh kemacetan dan polusi terhadap kualitas hidup masyarakat dan lingkungan juga menjadi perhatian khusus. Terlebih lagi, nilai-nilai kesetaraan dan inklusivitas juga menjadi landasan penting dalam pendirian Program JakLingko. Oleh karena itu, program ini dirancang untuk menjadi inklusif dan dapat diakses oleh semua orang, tanpa memandang latar belakang atau kondisi sosial mereka.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mulai mengubah paradigma pembangunan perkotaan menuju kota yang lebih manusiawi dengan prioritas pembangunan pertama pejalan kaki, pesepeda, angkutan umum ramah lingkungan, angkutan umum reguler, dan terakhir, mobil pribadi. Hal ini sesuai dengan visi Kota Jakarta untuk mewujudkan proyeksi pengguna angkutan umum sebesar 60% pada tahun 2030. Alternatif angkutan umum yang disediakan adalah TransJakarta, MRT Jakarta, LRT Jakarta, dan KRL *CommuterLine* untuk mendorong masyarakat untuk beralih moda transportasi pribadi untuk mengurangi kemacetan lalu lintas.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta merespon dengan mengadakan Program Jak Lingko yang dinaungi peraturan perundang-undangan dari Pergub DKI Jakarta No. 63 Tahun 2020: Penugasan Kepada BUMD Membangun Sistem Integrasi Pembayaran Multi Moda Transportasi. Istilah JakLingko berasal dari kata “Jak” yang berarti “Jakarta” dan “Lingko” yang berarti “jaringan” atau “integrasi”. Nama Lingko berasal dari cara tradisional menanam padi di tanah di kota Manggarai, Nusa Tenggara Timur.

Dengan JakLingko, seluruh perencanaan, pengorganisasian, dan pembayaran perjalanan ditangani secara terpadu. Bus TransJakarta besar, sedang, dan kecil, serta MRT dan LRT, tergabung dalam sistem ini. Program JakLingko mengintegrasikan sistem pembayaran, tarif, dan rute dengan tujuan untuk mewujudkan transportasi publik yang nyaman, efisien dan terjangkau. Di satu sisi, Program JakLingko bukan semata-mata mengintegrasikan sistem transportasi, melainkan mengintegrasikan juga masyarakat untuk memilih transportasi publik daripada transportasi pribadi.

Rute Mikrotrans

Gambar 2 Rute JakLingko



Sumber: JakLingko.co.id, 2024.

JakLingko merupakan program Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang menghubungkan DKI Jakarta dan sekitarnya. JakLingko terdiri dari Transjakarta, LRT, MRT, Mikrotrans, dan KRL *Commuter Line*. Mikrotrans merupakan sebutan “angkot” dalam program JakLingko. Dalam Mikrotrans, terdapat kode berawalan “JAK” di depan mobil dan pembayarannya menggunakan kartu JakLingko dan kartu pembayaran elektronik lainnya. Mikrotrans beroperasi setiap hari pada pukul 05.00 - 22.00 WIB.

Tabel 1 Rute Mikrotrans di Jakarta Timur

No	Kode Mikrotrans	Rute Perjalanan
1	JAK 02	Kampung Melayu – Duren Sawit
2	JAK 06	Kampung Rambutan – Pondok Gede
3	JAK 16	PGC – Condet
4	JAK 17	Senen – Pulogadung
5	JAK 19	Pinang Ranti – Kampung Rambutan
6	JAK 20	Cawang UKI – Lubang Buaya
7	JAK 21	PGC – Dwikora
8	JAK 22	Penas Kalimalang – Dwikora
9	JAK 25	Kalisari – Pasar Rebo
10	JAK 26	Rawamangun – Duren Sawit
11	JAK 27	Pulogebang – Rorotan
12	JAK 28	Taman Wiladatika – Pasar Rebo
13	JAK 33	Pulogadung – Kota
14	JAK 34	Rawamangun – Klender
15	JAK 35	Rawamangun – Pangkalan Jati
16	JAK 36	Cilangkap – Cililitan
17	JAK 37	Rute Cililitan – Condet via Kayu Manis
18	JAK 38	Bulak Ringin – Kampung Rambutan
19	JAK 39	Duren Sawit – Kalimalang

20	JAK 40	Pulogebang – Taman Harapan Baru
21	JAK 41	Kampung Melayu – Pulogadung
22	JAK 42	Kampung Melayu – Pondok Kelapa
23	JAK 71	Kampung Rambutan – Pinang Ranti
24	JAK 72	Kampung Rambutan – Pasar Rebo
25	JAK 73	Jambore Cibubur – Pasar Rebo
26	JAK 74	Rawamangun – Cipinang Muara
27	JAK 75	Kampung Pulo – Halim via Cililitan
28	JAK 84	Kampung Melayu – Kapin Raya
29	JAK 85	Bintara – Cipinang Indah
30	JAK 100	Terminal Pulo Gebang – Rusun Pinus Elok
31	JAK 105	Stasiun Tebet – Rusun Cipinang Muara
32	JAK 106	Terminal Klender – Terminal Kampung Melayu
33	JAK 112	Terminal Tanah Merah – Pulo Gadung

Sumber: *transjakarta.co.id*, 2024.

Sistem Pembayaran

JakLingko merupakan sistem transportasi umum di Jakarta yang terintegrasi berupa rute, manajemen, dan sistem pembayarannya yang menjadi layanan dalam sistem MRT, LRT, Railink, KAI Commuter, TransJakarta dan MikroTrans. JakLingko sudah terkenal dengan bukti efektivitas dan efisiensi nya. JakLingko sendiri telah menawarkan sistem pembayaran yang fleksibilitas bagi para pengguna angkutan umum di Jakarta. Saat ini telah terdapat beberapa pilihan metode pembayaran yang dapat digunakan, diantaranya adalah: *Pertama*, kartu JakLingko, kartu ini merupakan kartu uang elektronik yang didesain khusus untuk sistem transportasi terintegrasi di Jakarta. Kartu ini dapat tersedia dan dapat dibeli di halte Transjakarta atau beberapa tempat lainnya. Cara penggunaannya dengan tap kartu pada mesin *EDC* yang tersedia di halte atau di dalam mikrotrans. *Kedua*, kartu Uang Elektronik Bank, selain kartu JakLingko, sistem pembayaran juga bisa memakai kartu uang elektronik bank, karena beberapa bank telah menerbitkan kartu uang elektronik nya seperti Mandiri dengan *e-Money*, BNI dan BRI dengan *TapCash*, serta *Flazz* dengan BCA. Kartu uang elektronik bank ini bisa dibeli di minimarket atau

beberapa tempat lainnya. Cara penggunaannya masih sama dengan tap kartu pada mesin *EDC* yang tersedia di halte atau di dalam mikrotrans. *Ketiga*, aplikasi JakLingko, selain melalui kartu, pengguna JakLingko juga dapat menggunakan aplikasi JakLingko sebagai sistem pembayaran. Pengguna dapat mendownload aplikasi JakLingko terlebih dahulu dan isi saldo *e-wallet*. Selanjutnya, pengguna hanya perlu scan *QR Code* yang telah tersedia.

Program Tarif Integrasi merupakan keunggulan dari sistem pembayaran JakLingko sejak Agustus 2022 dimana biaya perjalanan maksimal terintegrasi untuk tiga moda transportasi, yaitu Transjakarta, MRT Jakarta, dan LRT Jakarta adalah Rp10.000. Jadi, pengguna dapat memanfaatkan program tarif integrasi ini jika menggunakan lebih dari satu moda transportasi. Lalu sebaliknya, jika pengguna hanya menggunakan satu moda transportasi, maka masing-masing moda transportasi akan dikenakan tarif normal, yaitu Rp3.500 untuk Transjakarta, Rp5.000 untuk LRT Jakarta, serta tarif maksimal rute terjauh sebesar Rp14.000 untuk MRT Jakarta. Sedangkan untuk penggunaan mikrotrans JakLingko tidak dipungut biaya bagi penggunanya.

Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna JakLingko

Sebelum adanya sistem transportasi umum terintegrasi, operator dan penyedia transportasi umum menggunakan sistem tiket dan pengumpulan tarif yang tidak kompatibel (Rulić et al., 2017). Penumpang harus membeli tiket yang berbeda dari berbagai penyedia untuk satu perjalanan. Di kawasan Jabodetabek, setiap operator transportasi umum memiliki kebijakan mereka sendiri. Beberapa operator menentukan tarif datar untuk layanannya, sementara yang lain menghitung tarif berdasarkan jarak tujuan. Dalam konteks integrasi tarif, skema persamaan harga diterapkan oleh berbagai operator transportasi umum yang berbeda. Contohnya, beberapa perusahaan bus menerapkan tarif yang sama untuk satu kali perjalanan atau beberapa perusahaan kereta menerapkan tarif yang sama untuk perjalanan dengan jarak tertentu. Dalam konteks integrasi yang lebih luas, skema harga yang sama berlaku bahkan untuk layanan yang dioperasikan oleh lebih dari satu operator.

Sebuah sistem pembayaran yang terintegrasi untuk seluruh angkutan umum di Jakarta dapat sangat bermanfaat bagi Provinsi DKI Jakarta karena dapat mengurangi biaya perjalanan. Pengguna transportasi publik dapat menggunakan hanya satu tiket untuk beberapa moda dalam jangka waktu singkat (harian) atau jangka panjang (*top-up system*). Selain itu, tidak ada penerapan tarif biaya atau gratis untuk transportasi berbasis rel yang dimiliki oleh pemerintah Provinsi DKI

Jakarta seperti MRT, LRT, TransJakarta, KRL *Commuter Line*, dan KAI Bandara, serta untuk pembayaran jalan tol di wilayah Jabodetabek yang dikelola oleh Jasa Marga.

“JakLingko lebih meringankan biaya soalnya kan gratis, karena kalau naik kendaraan umum lain buat ke rumah sakit pulang pergi itu udah habis 20 ribu,” (Riyanti, pengguna jasa transportasi umum JakLingko).

Menurut pernyataan narasumber di atas, peneliti berpendapat bahwa JakLingko sangat membantu keuangan para masyarakat Jakarta dikarenakan gratis dalam pengeluaran. Tidak hanya itu, keamanan bagi para penumpang mikrotrans juga sudah dirasakan dan sangat memuaskan karena sudah disediakan CCTV di dalam mobil sehingga para penumpang pun merasa aman. Lalu tidak ada lagi pengamen yang tiba-tiba datang dan menghentikan angkutan umum.

“Fasilitas JakLingko nya nyaman dan aku sangat terbantu,” (Anisa, pengguna jasa transportasi umum JakLingko).

Berdasarkan pernyataan wacana di atas, secara keseluruhan pendekatan kapabilitas sudah terpenuhi dalam keamanan sistem mikrotrans di kota Jakarta. Meskipun, beberapa catatan masih perlu menjadi perhatian untuk masalah lainnya yang berada di mikrotrans. Hal ini semoga bisa dijadikan evaluasi bagi para pengurus mikrotrans.

Selain itu, sikap ramah dan baik yang ditunjukkan para supir JakLingko menjadi salah satu faktor terpenting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara di Terminal PuloGadung, dimana sebagian besar pengguna menyatakan bahwa sikap supir JakLingko sudah baik dan ramah. Sikap supir yang ramah dan baik adalah supir yang selalu menyambut penumpang dengan ramah dan tidak memburu-buru penumpang, sehingga dapat memberikan kesan pertama positif dan membuat penumpang merasa diterima (Apriyani, et al., 2024: 1-13). Komunikasi yang jelas dan sopan dari supir, seperti memberikan informasi tentang rute dan pemberhentian, membantu penumpang merasa tenang dan aman selama perjalanan.

Dengan adanya program JakLingko tentunya bertujuan agar angkutan transportasi umum lebih tertib, aman, dan nyaman selama pelaksanaan program. Dalam pelaksanaan JakLingko, kehandalan dan keamanan yang diberikan supir atau petugas juga menjadi faktor yang mampu meningkatkan kepuasan pengguna. Faktor ketepatan waktu kedatangan, keamanan selama perjalanan, serta kemudahan akses informasi yang membantu pengguna dapat membuat pelayanan JakLingko semakin mudah diakses oleh masyarakat umum. Ini pada akhirnya akan meningkatkan

tingkat kepuasan pelanggan dan menjadikan JakLingko pilihan transportasi favorit masyarakat. Namun, terdapat beberapa armada JakLingko yang masih belum optimal dalam penerapan standar tersebut. Hal ini dapat dilihat dari adanya keluhan pengguna terkait supir yang sering memacu kecepatan tinggi dan membahayakan keselamatan penumpang dan pengguna jalan lainnya.

“Kalo bisa untuk supir kalo jalan jangan ngebut ketika ada polisi jalan, seharusnya rem terlebih dahulu untuk keamanan penumpang,” (Desi Safitri, pengguna jasa transportasi umum JakLingko).

Dari pernyataan narasumber diatas, peneliti menemukan bahwa masih ada beberapa supir yang memacu kecepatan tinggi ketika perjalanan. Hal ini tentu dapat membahayakan bagi penumpang maupun pengguna jalan lain. Dalam wawancara dengan bapak Suhandi, peneliti juga mengetahui bahwa pramudi mikrotrans memiliki batas kecepatan maksimal, yaitu 50 km/jam.

“Kita nariknya aja dibatas 50 km lah gaboleh diatas, gaboleh lebih dari 50 km nanti kena sanksi,” (Suhandi, supir JakLingko).

Adanya batasan kecepatan bisa kita lihat bahwa sistem pengawasan JakLingko cukup ketat terhadap pramudi JakLingko yang bertugas dan hal ini menunjukkan komitmen JakLingko terhadap keselamatan pengguna. Penetapan batasan kecepatan maksimal 50 km/jam bagi armada JakLingko merupakan langkah penting untuk meminimalisir risiko kecelakaan dan memastikan keamanan perjalanan bagi para penumpang (Aslamiyyah S., 2023). Pengawasan ketat terhadap kepatuhan supir terhadap batasan kecepatan ini juga menjadi bukti keseriusan JakLingko dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

JakLingko adalah sistem transportasi terintegrasi di Jakarta yang menggabungkan berbagai moda transportasi publik. Sama halnya dengan transportasi publik lain, banyak pengguna merasa bahwa masih ada beberapa supir yang tidak menaati jam keberangkatan sesuai dengan jadwal.

“Nunggunya suka lama dan suka penuh,” (Riyanti, pengguna jasa transportasi umum JakLingko).

Adanya keterlambatan yang mungkin sering terjadi ini juga dirasakan oleh Anisa, seorang anak SD berusia 11 tahun yang berangkat sekolah menggunakan transportasi mikrotrans, dimana dari pernyataan narasumber ini mengungkap bahwa kedisiplinan para supir mengenai jam keberangkatan dapat merugikan para pengguna mikrotrans.

“Datangnya lama, terus kalau datang juga kadang suka penuh,” (Anisa, pengguna jasa transportasi umum JakLingko).

Mikrotrans tersendiri ini sebenarnya tidak memiliki jam operasional untuk setiap rute, seperti transjakarta. Namun, untuk jam operasional keseluruhan mikrotrans ini dimulai dari pukul 05.00 WIB sampai 22.00 WIB, dimana semula hanya beroperasi hingga pukul 21.30 dan untuk jam operasional malam nya dari pukul 22.01 WIB hingga pukul 24.00 WIB (Kumparan, 2022).

Petugas mikrotrans merupakan para petugas yang telah diberikan pelatihan oleh Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi (Disnakertrans). Aturan ini ditetapkan oleh Dinas Perhubungan agar para pengguna juga merasa aman ketika menikmati transportasi publik ini. Selain itu, para pengemudi mikrotrans juga lebih merasakan manfaatnya ketika menjadi pengemudi mikrotrans ini. Beberapa pengemudi mikrotrans awalnya berasal dari pengemudi angkot, kopaja, bahkan ada yang menjadi supir pribadi.

“Manfaatnya uang makannya Rp.50.000 waktu jaman saya begitu mau naik dikasih uang Rp.50.000 buat makan siang,” (Siregar, supir JakLingko).

Tidak hanya tes dan sertifikat sebagai pemberian dari petugas Disnakertrans, para pramudi juga diberikan seragam khusus yang hanya dimiliki ketika sudah lulus atau sudah memiliki keterangan bisa menjadi pramudi mikrotrans. Seragam ini bukan hanya satu, bahkan setiap harinya para pramudi memiliki jadwal tersendiri untuk seragam yang digunakan.

“Ya pakai baju JakLingko disini macam-macam lah,” (Siregar, supir JakLingko).

Dengan adanya program pemerintah ini, pramudi yang sudah tidak lagi mengemudi angkot dapat memiliki pekerjaan dan penghasilan tetap untuk membantu perekonomian keluarganya.

Efektivitas dan Efisiensi dari Program JakLingko

Program JakLingko telah menunjukkan efektivitas dan efisiensi yang signifikan dalam menyediakan layanan transportasi bagi masyarakat. Dari segi efektivitas, program ini berhasil mengurangi biaya transportasi secara drastis, seperti yang dialami ibu Riyanti, dimana sebelumnya beliau harus mengeluarkan 20 ribu rupiah untuk perjalanan ke rumah sakit, kini dapat bepergian secara gratis. Dukungan ini juga dirasakan oleh pengemudi seperti Bapak Suhandi yang menyatakan bahwa sistem saat ini lebih baik karena mereka tidak perlu memikirkan setoran atau biaya bensin, yang mengurangi stres dan meningkatkan keselamatan di jalan.

“Enakan yang sekarang sih, soalnya kan kita ga nyari uang bensin, ga nyari setoran gitu,” (Suhanda, supir JakLingko).

Selain itu, pengguna mikrotrans lain yang kami wawancarai, yaitu Desy Safitri merasa sangat terbantu dengan adanya transportasi gratis untuk setiap hari pergi ke kampus atau belanja.

“Penggunaan jak lingko tidak dipungut biaya, jadi sangat menghemat pengeluaran,” (Desy Safitri, pengguna jasa transformasi umum JakLingko).

Dari segi efisiensi, pengaturan rute dan jadwal operasional JakLingko telah diatur dengan baik, meskipun masih terdapat tantangan seperti jarak antar *bus stop* yang cukup jauh. Sistem *shift* yang diterapkan, di mana satu pengemudi bekerja dari pagi hingga siang, lalu digantikan oleh pengemudi lain untuk memastikan layanan berjalan lancar sepanjang hari. Pengguna juga menikmati kenyamanan dan keamanan yang lebih baik dibandingkan transportasi umum lainnya, dengan sifat sabar supir dan kenyamanan fasilitas, seperti penuturan dari ibu Riyanti. Namun, masih terdapat keluhan terkait waktu tunggu yang lama dan bus sering penuh, seperti ungkapan Anisa dan ibu Riyanti. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi, disarankan jumlah bus JakLingko ditambah dan frekuensinya diperbanyak untuk mengurangi waktu tunggu dan menghindari kepadatan penumpang. Selain itu, perbaikan infrastruktur dengan menambah lebih banyak tanda *bus stop* dan memastikan bus datang tepat waktu dapat meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan. Dengan beberapa peningkatan ini, JakLingko dapat terus memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat sambil meningkatkan kualitas layanannya.

JakLingko Mempengaruhi Pola Aktivitas Masyarakat

DKI Jakarta merupakan kota metropolitan yang menjadi pusat arus pergerakan penduduk. Laju pergerakan penduduk di setiap harinya ini telah membuat Jakarta menjadi kota sibuk dengan macetnya aktivitas lalu lintas dikarenakan maraknya penggunaan kendaraan pribadi. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah kendaraan bermotor di tahun 2022 tercatat sebanyak 17.304.447, dimana angka ini lebih tinggi jika dibandingkan pada tahun 2021 dan 2020. Menyikapi hal ini, pemerintah DKI Jakarta gencar untuk merubah pola aktivitas masyarakat dari menggunakan kendaraan pribadi untuk beralih ke transportasi umum. Maka dari itu, dikembangkanlah moda transportasi umum di Jakarta untuk menarik lebih banyak pengguna transportasi umum dan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi. Dalam beberapa tahun terakhir, mulai terlihat adanya tren peningkatan jumlah pengguna transportasi umum seiring

berkembangnya akses pengembangan dan aksesibilitas. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi DKI Jakarta yang dilansir dari halaman website beritajakarta, selama periode Januari 2024, sebanyak 34 juta penumpang mengakses layanan transportasi umum, seperti TransJakarta, MRT, dan LRT. Jika dibandingkan dengan tahun 2023, jumlah ini meningkat sebanyak 23,76 persen atau 2.540.315 penumpang (Berita Jakarta, 2024).

Salah satu moda transportasi umum yang menjadi pilihan warga Jakarta adalah TransJakarta dengan jenis kendaraan mikrotrans atau biasa disebut dengan JakLingko. JakLingko yang telah dibentuk sejak tahun 2018 dengan tujuan untuk memberikan pelayanan transportasi secara terintegrasi, efisien, dan terjangkau bagi masyarakat Jakarta. Banyak faktor-faktor yang membuat mengapa warga Jakarta lebih memilih menaiki JakLingko dibanding angkutan umum lain atau dengan kendaraan pribadinya. *Pertama*, karena Integrasi tarif yang dikeluarkan pada saat pengguna menaiki JakLingko hanya Rp.0 rupiah dengan hanya men-tap kartu pada mesin *EDC*. Integrasi tarif dapat menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan angka pengguna transportasi umum, khususnya di wilayah Jabodetabek (Daniel Bryant & Leksmono S.P., 2023).

“Tertarik menggunakan JakLingko karena tidak dipungut biaya (gratis), jadi sangat menghemat pengeluaran,” (Desy Safitri, pengguna jasa transportasi umum JakLingko).

“Suka naik JakLingko karena lebih meringankan biaya, soalnya gratis,” (Riyanti, pengguna jasa transportasi umum JakLingko).

Selain dari integrasi tarif, kualitas layanan publik juga menjadi salah satu daya tarik para pengguna. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. JakLingko berupaya meningkatkan kualitas layanan transportasi, mulai dari fasilitas, alat keamanan dan kenyamanan, layanan supir yang diberikan, dan lain sebagainya (Hardiyansyah, H., 2018).

“Untuk kenyamanan nya dari JakLingko enak mulai dari fasilitasnya sampai supirnya,” (Riyanti, pengguna jasa transportasi umum JakLingko).

“Fasilitas JakLingkonya nyaman, jadi aku sangat terbantu,” (Anisa, pengguna jasa transportasi umum JakLingko).

Deretan transportasi umum mulai dari bus TransJakarta, kereta MRT hingga angkot JakLingko tidak pernah berhenti untuk mengantar masyarakat menuju tempat tujuan mereka.

Fenomena ini menunjukkan peningkatan signifikan dalam jumlah pekerja yang beralih ke moda transportasi umum. Hal ini dibuktikan saat peneliti mengunjungi terminal Pulogadung, dilihat banyak pekerja yang menunggu transportasi umum untuk mereka melakukan aktivitas kerjanya.

Peningkatan pekerja dalam menggunakan transportasi umum didukung oleh berbagai faktor, salah satunya adalah meningkatnya kesadaran masyarakat akan manfaat transportasi umum. Transportasi umum menawarkan solusi yang lebih praktis dan ekonomis untuk mengatasi kemacetan dan polusi udara. Selain itu, pemerintah juga gencar mempromosikan penggunaan transportasi umum melalui berbagai program dan kebijakan, seperti program JakLingko Gratis. Hal ini dapat dilihat melalui wawancara kepada penumpang JakLingko bahwa alasan mereka menggunakan transportasi umum JakLingko, mulai dari pengguna JakLingko gratis tidak dipungut biaya, kenyamanan dalam aspek fasilitasnya, hingga baik dalam memberikan pelayanan.

"JakLingko lebih meringankan biaya soalnya kan gratis, karena kalau naik kendaraan umum lain buat ke rumah sakit pulang pergi itu sudah habis 20 ribu, terus juga kenyamanannya enak mulai dari fasilitas nya sampe supirnya." (Riyanti, pengguna jasa transportasi umum JakLingko).

Dampak positif dari meningkatnya penggunaan transportasi umum sudah mulai terasa. Kemacetan di beberapa ruas jalan utama mulai berkurang dan kualitas udara di ibukota juga menunjukkan perbaikan. Hal ini tentu saja membawa angin segar bagi masyarakat Jakarta, terutama para pekerja yang menghabiskan banyak waktu di jalan.

Dengan begitu, adanya program JakLingko sebagai moda transportasi umum masyarakat DKI Jakarta menjadi salah satu upaya untuk mendorong pola aktivitas masyarakat agar dapat beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum. Program ini sangat membantu masyarakat untuk pergi ke berbagai tempat dengan gratis dan dilengkapi fasilitas yang nyaman. Selain itu, JakLingko juga membantu bagi orang-orang yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Oleh karena itu, diharapkan program JakLingko ini dapat menarik masyarakat agar lebih sering menaiki kendaraan umum, lalu adanya program JakLingko ini juga diharapkan mampu menekan laju aktivitas lalu lintas di Jakarta agar bisa berkurang dan tidak menimbulkan kemacetan. Maka dari itu, pemerintah perlu terus berupaya agar transportasi umum menjadi pilihan utama bagi masyarakat, terutama para pekerja. Dengan meningkatkan ketepatan waktu, keamanan, kenyamanan, serta mengintegrasikan antar moda transportasi, transportasi umum dapat menjadi solusi yang efektif untuk menciptakan kota yang lebih ramah lingkungan dan berkelanjutan.

Program JakLingko Memberikan Peluang Ekonomi Bagi Masyarakat

Program JakLingko merupakan program integrasi transportasi di Jakarta yang bertujuan untuk meningkatkan konektivitas dan efisiensi transportasi publik. Program ini melibatkan penyatuan berbagai moda transportasi seperti bus, kereta, dan angkutan umum lainnya dalam satu sistem pembayaran dan operasional yang terpadu. Selain bertujuan untuk mengurangi kemacetan dan meningkatkan kualitas udara, program JakLingko juga diharapkan dapat memberikan peluang ekonomi bagi masyarakat, khususnya bagi para pelaku usaha kecil dan menengah (UMKM) dan masyarakat yang bekerja di sektor transportasi. Program ini membuka peluang para pelaku usaha kecil dan menengah (UMKM) di sekitar halte bus, kereta maupun Mikrotrans.

Anies Baswedan selaku Gubernur DKI Jakarta pada saat itu, mengklaim bahwa program JakLingko yang dibentuk sejak 2018 menjadikan warga Jakarta lebih sejahtera. Hal tersebut terjadi karena dengan tarif Rp. 5.000,00 per-tiga jam melalui kartu JakLingko, penumpang dapat naik angkutan umum seperti TransJakarta dan angkutan perkotaan (angkot) berkali-kali tanpa ada biaya tambahan. Selain lebih hemat, keberadaan program JakLingko juga mendorong masyarakat beralih ke angkutan umum. Pada akhir tahun 2016, jumlah penumpang TransJakarta mencapai 340.000 orang per hari, kemudian pada tahun 2020 naik 3,5 kali lipat menjadi satu juta lebih penumpang (JakLingko Indonesia, 2021).

Sistem JakLingko tidak hanya menguntungkan masyarakat, tetapi juga para supir dan pemilik kendaraan yang pendapatannya lebih karena program ini telah membayarnya berdasarkan satuan kilometer. Para supir tidak perlu mengejar setoran, sedangkan pemilik kendaraan akan merasa tenang karena mobilnya lebih terawat melalui pendapatan yang terprediksi dengan baik. Hal tersebut juga ditemukan dari hasil wawancara bahwa program JakLingko memberikan peluang ekonomi, hal ini dikatakan oleh salah satu sopir Mikrotrans yaitu Bapak Suhandha.

“... Lebih enakan ini kita ga mikirin setoran, ga mikirin bensin. Coba kalau mikirin setoran? kita main balap-balapan di jalan karena mikirin setoran buat beli bensin, sama temen aja bisa ribut. Kalau ini udah diatur, jadi gaboleh ngeduluin, yang depan ya depanan aja jadi kita jaga jarak,” (Suhandha, supir JakLingko).

Bapak Suhandha mendapatkan gaji bulanan yang stabil dari perusahaan pemilik mobil JakLingko. Hal ini berbeda dengan pekerjaan sebelumnya sebagai supir angkot reguler yang harus mengumpulkan setoran setiap hari. Biaya bensin dan setoran juga ditanggung perusahaan pemilik mobil JakLingko. Hal ini sangat membantu Bapak Suhandha untuk menghemat pengeluarannya.

Selain memberikan peluang ekonomi bagi supir, program JakLingko juga memberikan peluang ekonomi bagi penggunanya. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Riyanti, ditemukan bahwa program JakLingko memberikan beberapa manfaat dalam memberikan peluang ekonomi bagi para penggunanya, yaitu dalam hal penghematan biaya.

“JakLingko lebih meringankan biaya soalnya kan gratis, karena kalau naik kendaraan umum lain buat ke rumah sakit pulang pergi itu sudah habis 20 ribu, terus juga kenyamanannya enak mulai dari fasilitas nya sampe supirnya,” (Riyanti, pengguna jasa transportasi umum JakLingko).

Ibu Riyanti menggunakan JakLingko untuk pergi ke rumah sakit dan mengantar anaknya ke sekolah. JakLingko ini membantu Ibu Riyanti untuk mencapai tujuannya dengan mudah dan cepat. Program JakLingko yang gratis untuk digunakan membuat Ibu Riyanti dapat menghemat biaya transportasi. Hal ini membantu Ibu Riyanti untuk mengelola keuangannya dengan lebih baik. Selain itu, walaupun gratis, JakLingko juga menyediakan fasilitas yang nyaman bagi para penggunanya, seperti AC, kursi yang empuk, dan ruang yang lega. Hal inilah membuat ibu Riyanti merasa nyaman saat menggunakan transportasi umum JakLingko.

Program JakLingko telah terbukti memberikan manfaat dalam memberikan peluang ekonomi bagi para penggunanya, bahkan dalam proses wawancara juga ditemukan bahwa program ini sangat membantu anak-anak sekolah.

“Fasilitas JakLingko nya nyaman dan aku sangat terbantu, ... untuk naik TransJakarta nya aja hanya Rp. 3.500,00, abis itu aku lanjut naik JakLingko gratis.” (Anisa, pengguna jasa transportasi umum JakLingko).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Anisa, ditemukan bahwa program JakLingko ini memberikan beberapa manfaat bagi para penggunanya, khususnya anak sekolah. Anisa merasa nyaman saat menggunakan JakLingko karena fasilitasnya yang lengkap, seperti AC dan kursi yang empuk. Anisa juga hanya perlu membayar Rp 3.500,00 untuk naik TransJakarta sebelum melanjutkan perjalanan dengan JakLingko yang gratis. Hal ini membantu orang tuanya untuk menghemat biaya transportasi. Dengan adanya program JakLingko yang memberikan peluang ekonomi bagi masyarakat, diharapkan bahwa program ini dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi publik dan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi.

Evaluasi Dampak Program JakLingko

Program JakLingko telah menunjukkan dampak sosial yang signifikan bagi masyarakat. Salah satu dampak utamanya adalah peningkatan aksesibilitas transportasi bagi semua kalangan, terutama mereka yang sebelumnya kesulitan mengakses layanan transportasi karena tingginya biaya. Dengan kehadiran transportasi JakLingko, masyarakat kini dapat bepergian tanpa biaya yang membantu mereka mengalokasikan dana untuk kebutuhan lain.

“Penggunaan JakLingko tidak dipungut biaya, jadi sangat menghemat pengeluaran,”
(Desi Safitri, pengguna jasa transportasi umum JakLingko).

Selain itu, JakLingko juga mendorong terjalinnya relasi sosial antar pengguna yang mampu memperkuat kohesi sosial di antara berbagai lapisan masyarakat. Program JakLingko terbukti efektif dan efisien dalam menyediakan layanan transportasi yang terjangkau dan terintegrasi dengan pengurangan biaya transportasi secara signifikan adalah salah satu contoh nyatanya. Misalnya, ibu Riyanti yang sebelumnya harus mengeluarkan Rp20.000,00 untuk perjalanan ke rumah sakit, kini dapat bepergian secara gratis.

“JakLingko lebih meringankan biaya soalnya kan gratis, karena kalau naik kendaraan umum lain buat ke rumah sakit pulang pergi itu sudah habis 20 ribu,” (Riyanti, pengguna jasa transportasi umum JakLingko).

Efisiensi program juga terlihat dari pengaturan rute dan jadwal operasional yang baik, meskipun masih ada tantangan seperti jarak antar halte yang cukup jauh dan waktu tunggu yang tidak sesuai dengan jadwal.

“Nunggunya suka lama dan suka penuh,” (Riyanti, pengguna jasa transportasi umum JakLingko).

Tingkat kepuasan pengguna JakLingko dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti tarif yang terjangkau, kualitas layanan, dan sikap ramah sopir. Sistem tarif yang terintegrasi dan gratis sangat meringankan beban ekonomi masyarakat.

“Fasilitas JakLingko nyaman dan aku sangat terbantu,” (Anisa, pengguna jasa transportasi umum JakLingko).

Namun, masih ada beberapa keluhan terkait keterlambatan dan ketidakdisiplinan sopir dalam mematuhi jadwal yang dapat merugikan pengguna.

“Datangnya lama, terus kalau datang juga kadang suka penuh,” (Anisa, pengguna jasa

transportasi umum JakLingko).

Program JakLingko telah berhasil mengubah pola aktivitas masyarakat karena mampu mendorong mereka untuk lebih sering menggunakan transportasi umum dibandingkan kendaraan pribadi. Hal inilah yang membantu mengurangi kemacetan dan polusi udara di Jakarta. Banyak masyarakat, terutama pekerja yang mulai beralih ke transportasi umum karena manfaat dari menggunakan jasa layanan JakLingko. Dapat diketahui bahwa program JakLingko ini cukup sukses dalam beberapa aspek. Namun, ada pula beberapa tantangan yang harus pemerintah tingkatkan dari segi aksesibilitas, keamanan, jadwal keberangkatan, serta informasi rute yang masih kurang menurut masyarakat. Hal ini juga dituturkan oleh ibu Riyanti, seorang pengguna JakLingko yang merasa jadwal keberangkatan masih tidak sesuai dari jadwal seharusnya.

“Lebih diperbanyak lagi JakLingkonya biar kita yang nunggu juga gak lama, karena kan suka penuh. Kalau bisa semua JakLingko pake AC, datangnya lebih ontime, dan juga semoga selalu gratis terus gak dikenain biaya,” (Riyanti, pengguna jasa transportasi umum JakLingko).

Namun, terlepas dari kekurangannya JakLingko, transportasi umum ini masih memiliki banyak kenyamanan yang dirasakan oleh para pengguna, yaitu para pengguna merasa nyaman dan aman ketika menggunakan fasilitas dari JakLingko karena memiliki pengemudi terlatih, sehingga mereka merasa nyaman ketika menggunakan fasilitasnya. Selain itu, para pengguna juga merasa diuntungkan dikarenakan JakLingko gratis, sehingga menghemat biaya ketika bepergian.

Penutup

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, baik dari data primer maupun sekunder, dapat disimpulkan bahwa transportasi di Jakarta telah mengalami perkembangan yang pesat untuk membantu mobilitas penduduk dan telah menjadi lebih canggih sejak kolonial. Namun, kemajuan transportasi ini telah menyebabkan peningkatan angka kemacetan dan polusi udara di Jakarta. Maka dari itu, pemerintah sudah mendorong masyarakat untuk beralih menggunakan transportasi publik. JakLingko merupakan salah satu upaya transportasi publik yang dilakukan oleh pemerintah. Selain untuk mengurangi angka kemacetan dan polusi di Jakarta, kebijakan JakLingko ini dimaksudkan untuk membantu pengguna transportasi umum sebaik mungkin dan memberikan kesejahteraan bagi supir angkutan publik.

Studi ini juga menunjukkan bahwa program JakLingko telah meningkatkan layanan transportasi di Jakarta dengan menurunkan biaya, meningkatkan pengalaman pengguna, dan meningkatkan kenyamanan dan keamanan penumpang. JakLingko juga menunjukkan betapa pentingnya program ini untuk meningkatkan penggunaan transportasi umum dan mengurangi kemacetan lalu lintas. Dengan adanya kehadiran program tersebut, lebih banyak orang beralih menggunakan transportasi umum. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa program ini memiliki dampak positif hampir secara keseluruhan. Namun, masih terdapat beberapa hal yang perlu dibenahi dari program ini. Maka dari itu peneliti membuat hasil analisis indikator keberhasilan program JakLingko yang diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas program JakLingko kedepannya.

Tabel 2 Analisis Indikator Keberhasilan Program JakLingko

No.	Dimensi	Indikator	Kriteria Sukses	Analisis	Keterangan
1.	Efektivitas Program	Penurunan Biaya Transportasi	Biaya transportasi yang berkurang atau gratis	Biaya transportasi yang dikeluarkan masyarakat berkurang drastis, banyak pengguna merasakan manfaat transportasi gratis	Sukses
		Meningkatnya Kepuasan Pengguna	Pengguna merasa puas dengan layanan JakLingko	Pengguna merasakan manfaat dan puas dengan layanan JakLingko	Sukses
		Pengurangan Kemacetan	Kemacetan di Jakarta berkurang	Terjadi pengurangan kemacetan di beberapa ruas jalan utama di Jakarta	Cukup Sukses
2.	Efisiensi Program	Pengaturan Rute dan Jadwal	Rute dan jadwal operasional teratur dan	Pengaturan rute dan jadwal operasional sudah baik, tetapi masih ada keluhan terkait jarak	Cukup Sukses

		Operasional	efisien	bus stop yang jauh dan waktu tunggu yang lama	
		Volume Pengguna	Peningkatan volume pengguna transportasi	Volume pengguna meningkat signifikan, sehingga mengurangi penggunaan kendaraan pribadi	Sukses
3.	Kepuasan Pengguna	Kepuasan dengan Layanan Supir	Supir ramah dan profesional	Pengguna merasa puas dengan layanan supir yang ramah dan profesional	Sukses
		Kenyamanan dan Keamanan	Tingkat kenyamanan dan keamanan yang tinggi	Pengguna merasa nyaman dan aman, tetapi masih terdapat keluhan terkait waktu tunggu dan kepadatan	Cukup Sukses
4.	Dampak Ekonomi	Penghematan Biaya	Penghematan signifikan bagi pengguna	Pengguna menghemat biaya transportasi secara signifikan	Sukses
		Peluang Ekonomi untuk Pengemudi	Peningkatan kesejahteraan pengemudi	Pengemudi merasakan peningkatan kesejahteraan dengan sistem gaji bulanan dan tidak perlu memikirkan setoran	Sukses
5.	Tantangan	Aksesibilitas	Peningkatan jumlah halte dan pengurangan waktu tunggu	Kurangnya halte dan waktu tunggu yang lama masih menjadi tantangan	Perlu Peningkatan
		Keamanan	Peningkatan keamanan	Beberapa pengemudi masih mengemudi dengan kecepatan tinggi	Perlu Peningkatan

			transportasi	yang membahayakan penumpang	
		Informasi Rute dan Jadwal	Informasi rute dan jadwal yang jelas dan diperbarui	Informasi rute dan jadwal kurang jelas karena suka berubah dan tidak pasti, sehingga menyebabkan kebingungan pengguna	Perlu Peningkatan

Sumber: Olahan Peneliti, 2024.

Berdasarkan hasil analisis dari peneliti mengenai dampak keberhasilan program JakLingko, dapat diketahui bahwa program JakLingko ini cukup sukses dalam beberapa aspek. Namun, masih terdapat beberapa tantangan pada aspek yang perlu ditingkatkan. *Pertama*, segi aksesibilitas, perlu ditingkatkan lagi mengenai jumlah halte/jumlah armada mikrotrans, serta meningkatkan frekuensi operasionalnya. Hal ini akan membantu mengurangi waktu tunggu dan kepadatan penumpang. *Kedua*, dari segi keamanan transportasi juga perlu ditingkatkan, diperlukan pelatihan secara berkala bagi seluruh supir mengenai keselamatan berkendara, pelayanan pelanggan, dan penanganan situasi darurat. Pelatihan ini penting untuk memastikan para sopir dapat memberikan layanan yang baik dan aman bagi penumpang. Selain itu, perlu juga diterapkannya sanksi tegas dan pengawasan ketat bagi sopir yang melanggar aturan. *Ketiga*, diperlukan adanya pemasangan CCTV yang lebih banyak dan sistem keamanan tambahan di dalam bus untuk memantau dan mencegah tindakan kriminal. *Keempat*, segi informasi rute dan jadwal perlu ditingkatkan, dimana diperlukan informasi rute dan jadwal yang jelas dan diperbarui di setiap halte agar tidak membuat kebingungan bagi pengguna jasa transportasi JakLingko.

Daftar Pustaka

Annur, Cindy Mutia. "Jumlah Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta Terus Meningkat dalam 5 Tahun Terakhir." *Databoks*, 20 March 2023, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/03/20/jumlah-kendaraan-bermotor-di-dki-jakarta-terus-meningkat-dalam-5-tahun-terakhir>. Accessed 27 April 2024.

- Aslamiyyah, S. Perilaku Pengguna Mikrotrans Pasca Penerapan Sistem Jak Lingko (Studi Kasus Masyarakat Di Jakarta Selatan) (Bachelor's thesis, Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi DKI Jakarta. Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta (Jiwa). Diakses 30 Agustus 2023, dari <https://jakarta.bps.go.id/indicator/12/1270/1/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-diprovinci-dki-jakarta-.html>
- Bahaqi, M. A., & Sahara, S. (2023). Dampak Halte Jak Lingko Terhadap Kenyamanan Pengguna Angkutan Umum (Studi Penelitian Tebet ECO Park). *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(2), 575-579.
- Bangun, G. E., & Suwandi, I. M. (2024). Evaluasi kebijakan integrasi angkutan pengumpan ke dalam sistem bus rapid transit: Studi pada Mikrotrans Jaklingko. *SOSIOHUMANIORA: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 10, 154-171.
- Beritajakarta. (2024). 34 Juta Penumpang Akses Transportasi Publik di Jakarta Selama Januari 2024.
- Creswell, W.J. (2010). *Research Design*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daniel Bryant & Leksmono S.P. (2023). Persepsi Pengguna Transportasi Umum di Jabodetabek Terhadap Integrasi tarif PT. JakLingko Indonesia. Vol.6, No.1.
- Endrawati, T., Widodo, A., & Raharjo, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan jaklingko Pada Pt Jaklingko Jakarta. In *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Industri dan Rantai Pasok* (Vol. 1, No. 1, pp. 255-265).
- Forino, B. D., & Putranto, L. S. (2023). Persepsi Pengguna Transportasi Umum Di Jabodetabek Terhadap Integrasi Tarif Pt Jaklingko Indonesia. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 71-84.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Medi. <https://www.JakLingkoindonesia.co.id/id/newsroom/article/jumpa-pers/3/anies-klaimJakLingko-jadikan-warga-jakarta-lebih-sejahtera>. Accessed 10 May 2024.
- JakLingko Indonesia. "Anies klaim JakLingko jadikan warga Jakarta lebih sejahtera." *JakLingko*, Riyanti (44), Pengguna JakLingko (Mikrotrans dan TransJakarta), Wawancara 30 April 2024.
- Saleh, Y., Meutia, W., & Anggraini, K. (2024). Evaluasi Kinerja Operasional Angkutan Kota Mikrotrans Jak Lingko. *Jurnal ARTESIS*, 4(1), 34-39.

Wijianto, W., Istianto, B., & Rukman, R. (2022). Analisis Kepuasan Publik Terhadap Angkutan Umum Model Jak Lingko Sebagai Pengintegrasian Antar Moda Transportasi Publik Di DKI Jakarta. *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal of Road Safety)*, 9(2), 119-130.