Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (1) 2026, Page: 5989-5997

Peran Jaklingko Dalam Perubahan Perilaku Mobilitas Masyarakat

Sultan Bagas Mahesa[1], Mohammad Adam Fatahillah[2], Ezar Naratama[3], Gilbert Marolop Tua Sijabat[4]
Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta
sultanbagasmahesa@gmail.com

Published: January, 2026

ABSTRAK

Transformasi Jakarta menuju kota global menuntut adanya sistem transportasi publik yang terintegrasi, andal, dan mampu menjangkau kawasan pemukiman padat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas layanan JakLingko rute Rorotan–Tanjung Priok dalam memfasilitasi mobilitas masyarakat serta menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi partisipasi publik dalam beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum. Fokus utama penelitian diarahkan pada kualitas pelayanan (Service Quality) yang mencakup dimensi aksesibilitas, keandalan , keamanan, dan kenyamanan dari sudut pandang penumpang dan pengemudi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi partisipatif serta wawancara mendalam (in-depth interview) terhadap informan yang dipilih secara purposive, yang terdiri dari pengguna rutin (mahasiswa dan pekerja) serta pengemudi aktif di rute tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa JakLingko rute Rorotan–Tanjung Priok telah berhasil secara signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas fisik bagi warga di kawasan pemukiman dalam yang sebelumnya tidak terjangkau oleh transportasi publik formal. Integrasi sistem pembayaran nontunai dan tarif Rp0,- menjadi faktor pendorong utama partisipasi publik karena memberikan efisiensi ekonomi yang nyata. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan hambatan kritis pada dimensi keandalan waktu (reliability) dan kenyamanan. Ketidakpastian jadwal keberangkatan dan waktu tunggu yang lama, terutama pada jam non-sibuk, disebabkan oleh kemacetan kronis di jalur logistik kawasan pelabuhan Tanjung Priok. Selain itu, ditemukan adanya tekanan psikologis pada pengemudi akibat sistem target jumlah putaran (ritase) yang memicu perilaku mengemudi agresif, sehingga menurunkan persepsi keamanan penumpang. Secara teori, meskipun struktur integrasi moda yang dibangun pemerintah sudah baik, partisipasi publik belum mencapai tahap maksimal karena adanya kesenjangan antara kebijakan tarif yang murah dengan kualitas operasional di lapangan.

Kata Kunci: JakLingko, Transportasi Publik, Integrasi Moda, Partisipasi Publik, Aksesibilitas, Rorotan-Tanjung Priok.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Fenomena/isu, pentingnya, data pendukung, dan pandangan ahli

Transportasi publik merupakan komponen penting dalam pembangunan kota berkelanjutan. Jakarta dengan jumlah penduduk lebih dari 10 juta jiwa menghadapi tantangan serius berupa kemacetan, polusi udara, dan ketergantungan pada kendaraan pribadi. Data Dinas Perhubungan DKI Jakarta (2023) menunjukkan bahwa 72% perjalanan warga Jakarta masih didominasi oleh kendaraan pribadi (Wijianto et al., 2022). Untuk mengatasi hal ini, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan program JakLingko, sistem integrasi transportasi publik yang menghubungkan berbagai moda seperti TransJakarta , MRT, LRT, dan KRL. Menurut ahli transportasi kota Sutanto (2021), integrasi antarmoda menjadi kunci utama meningkatkan efisiensi dan daya tarik transportasi publik. Salah satu rute penting dalam sistem ini adalah Rorotan–Tanjung Priok, jalur yang menghubungkan kawasan permukiman padat dengan pusat ekonomi dan pelabuhan utama Jakarta (Wijianto et al., 2022).

Kajian terdahulu dan kekurangannya

Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas kepuasan pengguna terhadap layanan JakLingko, terutama dari aspek kualitas pelayanan publik dan integrasi sistem transportasi. Misalnya, penelitian oleh Fathur et al. (2022) (Lubis & Cadith, 2025) menemukan bahwa dimensi responsiveness

dan empathy memperoleh tingkat kepuasan di atas 80%. Namun, sebagian besar studi tersebut masih berfokus pada tingkat kepuasan pengguna secara umum, belum menyoroti partisipasi masyarakat dalam menggunakan transportasi publik berdasarkan rute tertentu. Selain itu, aspek sosial, ekonomi, dan persepsi masyarakat terhadap kemudahan serta aksesibilitas layanan JakLingko masih jarang dikaji secara mendalam. Padahal, tingkat partisipasi publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi kebijakan transportasi terintegrasi di wilayah perkotaan.

Respons terhadap kekurangan dan tujuan penelitian

Tulisan ini hadir untuk mengisi kekosongan kajian terkait peran JakLingko rute Rorotan–Tanjung Priok dalam mendorong partisipasi masyarakat menggunakan transportasi publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus yang menggali pengalaman pengguna, persepsi pengelola, serta faktor sosial yang memengaruhi minat masyarakat. Adapun tiga tujuan khusus penelitian ini adalah: Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi partisipasi masyarakat dalam menggunakan JakLingko, Menilai sejauh mana layanan JakLingko berkontribusi terhadap perubahan perilaku mobilitas warga di kawasan Rorotan–Tanjung Priok, Memberikan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan efektivitas dan daya tarik transportasi publik di Jakarta.

Hipotesis/argumen yang diuji

Penelitian ini berangkat dari argumen bahwa integrasi transportasi publik melalui JakLingko dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan moda transportasi umum, terutama jika aspek aksesibilitas, keterjangkauan, dan kenyamanan terpenuhi. Dalam konteks rute Rorotan–Tanjung Priok, diasumsikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan keterhubungan antarmoda, maka semakin tinggi pula minat masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi publik. Hipotesis yang diuji menyatakan bahwa "Peran sistem transportasi terintegrasi JakLingko berpengaruh positif terhadap peningkatan partisipasi masyarakat dalam mobilitas perkotaan." Dengan menguji hipotesis ini, penelitian diharapkan dapat menjelaskan hubungan antara kebijakan transportasi dan perubahan perilaku masyarakat serta menjadi dasar perbaikan sistem transportasi publik di DKI Jakarta.

TEORI

A.Teori Implementasi Kebijakan [Mazmanian & Sabatier,1983]

Mengenai implementasi kebijakan menjelaskan bagaimana sebuah keputusan pemerintah diterjemahkan menjadi tindakan nyata di lapangan. Salah satu perspektif penting datang dari George C. Edwards III yang menekankan empat elemen utama yang menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Edwards menjelaskan bahwa proses implementasi sangat bergantung pada sejauh mana kebijakan dikomunikasikan secara jelas kepada para pelaksana dan masyarakat sasaran, kecukupan sumber daya seperti anggaran, tenaga, dan fasilitas, serta sikap atau komitmen aparat dalam menjalankan kebijakan. Di samping itu, struktur birokrasi juga memegang peranan kunci karena prosedur kerja dan koordinasi antar lembaga dapat mempercepat atau justru menghambat berjalannya program. Dalam konteks transportasi terintegrasi seperti JakLingko, keempat elemen ini tampak pada bagaimana pemerintah mensosialisasikan program, menyediakan armada dan infrastruktur, memastikan kesiapan petugas, serta membangun koordinasi antarorganisasi pengelola moda transportasi. (Lubis & Cadith, 2025)

Perspektif lain dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn yang melihat implementasi sebagai proses kompleks yang dipengaruhi oleh interaksi kebijakan dengan kondisi sosial, ekonomi, dan politik masyarakat. Mereka menyoroti pentingnya kejelasan tujuan kebijakan, ketersediaan sumber daya, karakter dan kapasitas organisasi pelaksana, serta hubungan kerja antarinstansi. Selain itu, lingkungan eksternal juga dianggap menentukan karena perubahan kondisi sosial, ekonomi, maupun politik dapat memengaruhi respons masyarakat terhadap kebijakan yang diterapkan. Kerangka ini relevan untuk memahami bagaimana keterpaduan layanan JakLingko tidak hanya ditentukan oleh rancangan kebijakan, tetapi juga oleh dinamika wilayah Rorotan–Tanjung Priok serta karakter sosial-ekonomi pengguna yang berada di jalur tersebut.

B.Teori Perubahan Sosial [Rogers,1983/ Parsons,1966]

Perubahan sosial merupakan proses transformasi yang terjadi dalam masyarakat akibat perkembangan teknologi, perubahan kebutuhan, maupun dinamika struktur sosial. Pemikiran dari teori evolusioner, seperti yang dikemukakan oleh Herbert Spencer, memandang bahwa masyarakat akan berkembang secara bertahap menuju bentuk yang lebih kompleks dan efisien. Dalam konteks transportasi, hadirnya sistem modern seperti JakLingko dapat dilihat sebagai bagian dari proses evolusi kota menuju pola mobilitas yang lebih teratur, terintegrasi, dan berorientasi pada efisiensi (Aslamiyyah et al., 2024).

Pendekatan struktural fungsional yang diperkenalkan oleh Talcott Parsons menekankan bahwa perubahan muncul ketika masyarakat perlu menyesuaikan diri dengan tantangan lingkungan. Sistem transportasi terintegrasi lahir sebagai adaptasi atas persoalan kemacetan, polusi, serta meningkatnya kebutuhan mobilitas harian warga. Ketika struktur sosial mengalami perubahan, pola perilaku Masyarakat termasuk cara mereka bermigrasi antarruang akan menyesuaikan dengan struktur baru tersebut.

Gagasan modernisasi juga memberikan perspektif penting. Teori ini berpandangan bahwa kemajuan teknologi, peningkatan efisiensi, dan rasionalisasi proses kehidupan sehari-hari mendorong terjadinya perubahan sosial. Integrasi moda transportasi melalui JakLingko mencerminkan penerapan nilai-nilai modernisasi, di mana teknologi pembayaran, tata kelola rute, dan integrasi sistem dirancang untuk menciptakan mobilitas yang lebih efektif.

Anthony Giddens melalui teori strukturasi menekankan hubungan timbal balik antara struktur dan tindakan individu. Kebijakan transportasi sebagai bentuk struktur sosial akan memengaruhi perilaku mobilitas warga, namun pada saat yang sama keberhasilan kebijakan juga ditentukan oleh sejauh mana masyarakat merespons dan menggunakannya. Dengan kata lain, perubahan perilaku tidak hanya dipaksakan oleh kebijakan, tetapi dibentuk oleh interaksi masyarakat dengan sistem baru tersebut.

Selain itu, kerangka Theory of Planned Behavior dari Ajzen dapat membantu memahami perubahan perilaku mobilitas pada tingkat individu. Niat seseorang untuk menggunakan transportasi publik ditentukan oleh sikapnya terhadap layanan tersebut, persepsi mengenai dukungan sosial, dan keyakinan bahwa dirinya mampu atau memiliki kendali untuk menjalankan perilaku tersebut. Dalam kasus JakLingko, keyakinan bahwa sistemnya mudah, terjangkau, dan nyaman dapat meningkatkan kecenderungan masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi.

Melalui beragam perspektif ini, perubahan perilaku mobilitas yang terjadi pada pengguna JakLingko dapat dipahami sebagai bagian dari transformasi sosial yang dipengaruhi oleh teknologi, kebijakan publik, struktur sosial, dan persepsi individu terhadap sistem transportasi modern.

LATAR BELAKANG

Jakarta, sebagai pusat episentrum ekonomi dan magnet aktivitas sosial di Indonesia, kini tengah berada pada fase transisi krusial untuk bertransformasi menjadi kota global meskipun secara legalitas formal status ibu kota negara akan berpindah. Sebagai calon kota global, Jakarta dituntut untuk memiliki sistem transportasi publik yang tidak hanya canggih secara teknologi, tetapi juga mampu mengintegrasikan seluruh wilayahnya, termasuk kawasan pemukiman padat di pinggiran kota, ke dalam satu jaringan mobilitas yang tanpa hambatan. Dengan populasi yang melampaui angka 10 juta jiwa, tantangan utama yang dihadapi adalah ketergantungan yang masih sangat tinggi terhadap kendaraan pribadi, yang berujung pada kemacetan kronis dan penurunan kualitas hidup warga. Fenomena ini diperparah oleh fakta bahwa meskipun Jakarta telah memiliki moda transportasi berbasis rel seperti MRT, LRT, dan Commuter Line, serta layanan bus besar seperti TransJakarta, keterhubungan antara moda tersebut dengan titik awal keberangkatan warga (first-mile) dan titik akhir tujuan (last-mile) seringkali masih terputus.

Dalam upaya memutus rantai ketergantungan kendaraan pribadi tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengimplementasikan kebijakan inovatif melalui sistem integrasi JakLingko. JakLingko hadir bukan sekadar sebagai layanan transportasi baru, melainkan sebagai integrator yang menyatukan berbagai moda transportasi darat dan rel ke dalam satu kesatuan tarif dan rute terpadu. Fokus utama JakLingko adalah mengoptimalisasi peran angkutan mikro atau mikrotrans untuk menjangkau wilayah-wilayah yang sebelumnya terisolasi dari jangkauan transportasi publik formal. Rute Rorotan–Tanjung

Priok menjadi salah satu koridor yang sangat krusial dalam peta mobilitas Jakarta Utara. Kawasan Rorotan yang didominasi oleh pemukiman padat penduduk memerlukan aksesibilitas yang andal untuk menuju Tanjung Priok sebagai pusat kegiatan ekonomi, pelabuhan, dan terminal transit utama. Namun, pada praktiknya, layanan di rute ini masih menghadapi berbagai kendala operasional, mulai dari ketidakpastian waktu tunggu akibat kemacetan logistik hingga masalah kenyamanan di jam sibuk yang berdampak pada kepuasan pengguna.

Penelitian ini memandang bahwa keberhasilan integrasi moda melalui JakLingko tidak hanya bergantung pada ketersediaan unit armada di jalan raya, tetapi sangat ditentukan oleh bagaimana layanan tersebut mampu memicu perubahan perilaku mobilitas di tingkat akar rumput. Partisipasi publik dalam menggunakan transportasi umum sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mereka rasakan secara langsung di lapangan. Mengacu pada teori Service Quality dari Parasuraman, dimensi-dimensi seperti keandalan jadwal, keramahan sopir, hingga keamanan selama perjalanan menjadi variabel penentu apakah warga akan tetap bertahan menggunakan JakLingko atau kembali beralih menggunakan kendaraan pribadi. Adanya fenomena cara mengemudi yang agresif demi mengejar target ritase di tengah kemacetan Tanjung Priok menjadi anomali yang perlu dikaji lebih dalam, karena hal ini bertentangan dengan prinsip kenyamanan transportasi publik yang terintegrasi.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sangat penting untuk dilakukan guna mengevaluasi sejauh mana JakLingko rute Rorotan–Tanjung Priok telah berhasil menjalankan fungsinya sebagai jembatan mobilitas warga. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, peneliti berupaya membedah realitas lapangan dari perspektif penumpang dan pengemudi untuk menemukan titik temu antara kebijakan yang direncanakan pemerintah dengan implementasi nyata di jalan raya. Dengan memahami dinamika partisipasi masyarakat dan hambatan operasional yang terjadi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi pengembangan sistem transportasi publik Jakarta yang lebih inklusif, andal, dan mampu memenuhi standar pelayanan kota global di masa depan.

Tinjauan Pustaka / Literature Review

Konsep Transportasi Publik

Transportasi publik adalah sistem layanan angkutan yang disediakan untuk masyarakat umum dengan tujuan memenuhi kebutuhan mobilitas secara efisien, aman, dan terjangkau (Tamin, 2000). Dalam konteks perkotaan, transportasi publik berperan sebagai sarana mobilitas utama yang dapat mengurangi kemacetan, menekan polusi udara, dan menghemat konsumsi energi (Litman, 2021). Kualitas transportasi publik sangat ditentukan oleh aspek keandalan, kenyamanan, keterjangkauan, dan keterpaduan antarmoda (Morichi & Acharya, 2013).

Integrasi Sistem Transportasi

Integrasi transportasi antarmoda adalah proses penyatuan berbagai moda transportasi agar dapat saling terhubung secara efektif dan efisien, baik dari sisi fisik, tarif, maupun layanan (Sutanto, 2021). Sistem integrasi seperti JakLingko di Jakarta bertujuan menciptakan pengalaman perjalanan tanpa hambatan (seamless journey) bagi pengguna. Menurut Miro (2012), integrasi antarmoda dapat meningkatkan daya tarik transportasi publik karena memudahkan masyarakat berpindah moda tanpa harus mengeluarkan biaya atau waktu tambahan yang signifikan.

Program JakLingko

Program JakLingko merupakan kebijakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang mulai diterapkan sejak 2018 sebagai upaya mewujudkan sistem transportasi terintegrasi. JakLingko menghubungkan berbagai moda seperti TransJakarta, MRT, LRT, dan KRL melalui sistem pembayaran dan rute terpadu. Menurut data PT JakLingko Indonesia (2023), tujuan utama program ini adalah meningkatkan efisiensi mobilitas masyarakat serta mendorong penggunaan transportasi publik hingga 60% dari total perjalanan di Jakarta pada tahun 2030. (Syarifah & Sahara, 2023)

Beberapa penelitian terdahulu, seperti oleh Fathur et al. (2022), menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna JakLingko berada pada kategori tinggi, terutama pada dimensi responsiveness dan empathy dengan nilai di atas 80%. Namun, penelitian tersebut belum mengulas secara mendalam aspek partisipasi masyarakat berdasarkan rute spesifik, seperti Rorotan–Tanjung Priok. (Lukiyana et al., 2025)

Partisipasi Masyarakat dalam Transportasi Publik

Partisipasi masyarakat dalam penggunaan transportasi publik dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: kualitas layanan, aksesibilitas, biaya, keamanan, serta persepsi terhadap kenyamanan (Riyadi, 2019). Ajzen (1991) melalui Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa niat seseorang untuk berperilaku termasuk menggunakan transportasi publik dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku tersebut, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Oleh karena itu, peningkatan partisipasi publik tidak hanya bergantung pada kebijakan pemerintah, tetapi juga pada persepsi dan pengalaman pengguna terhadap layanan.

Kualitas Pelayanan Transportasi (Service Quality)

Model Service Quality dari Parasuraman et al. (1988) menjadi acuan penting dalam menilai kepuasan dan partisipasi pengguna. Model ini terdiri dari lima dimensi utama: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (perhatian). Penelitian Fathur et al. (2022) membuktikan bahwa dua dimensi terakhir memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna JakLingko. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan yang dirasakan, semakin besar pula kemungkinan masyarakat berpartisipasi dalam menggunakan transportasi publik.(Aprillia & Widowati, n.d.)

Transportasi Publik dan Pembangunan Berkelanjutan

Transportasi publik memiliki keterkaitan langsung dengan agenda pembangunan berkelanjutan (SDGs), khususnya pada tujuan ke-11: Sustainable Cities and Communities. Menurut World Bank (2020), sistem transportasi publik yang efisien dapat menurunkan emisi karbon, mengurangi penggunaan bahan bakar fosil, dan meningkatkan aksesibilitas sosial ekonomi. Oleh karena itu, studi kasus seperti rute JakLingko Rorotan–Tanjung Priok menjadi penting sebagai bagian dari strategi transportasi hijau (green mobility) di kawasan metropolitan.

Kesimpulan Tinjauan Pustaka

Berdasarkan literatur di atas, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan sistem transportasi publik terintegrasi seperti JakLingko bergantung pada:

1. Efektivitas integrasi antarmoda.

Menunjukkan sejauh mana keterhubungan antar moda transportasi berjalan lancar, baik dari sisi rute, jadwal, maupun fasilitas perpindahan penumpang.

2. Kualitas layanan berdasarkan dimensi service quality.

Berkaitan dengan tingkat kenyamanan, keandalan, keamanan, dan ketepatan waktu layanan yang dirasakan pengguna selama menggunakan transportasi publik.

3. Persepsi dan partisipasi masyarakat terhadap kenyamanan, aksesibilitas, dan tarif.

Menggambarkan penilaian pengguna terhadap kemudahan akses, kenyamanan, dan keterjangkauan tarif, serta kesediaan masyarakat untuk menggunakan dan mendukung transportasi publik.

4. Dukungan kebijakan pemerintah menuju transportasi berkelanjutan.

Merujuk pada peran pemerintah dalam menyediakan regulasi, pendanaan, dan perencanaan yang mendukung pengembangan transportasi publik yang terintegrasi dan berkelanjutan.

Dengan demikian, penelitian pada rute JakLingko Rorotan – Tanjung Priok memiliki posisi strategis untuk menilai bagaimana integrasi sistem, kualitas layanan, dan partisipasi masyarakat berinteraksi dalam mendukung mobilitas perkotaan Jakarta yang berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Pemilihan Situs, Kasus, dan Unit Analisis

Penelitian ini dilakukan di wilayah Rorotan – Tanjung Priok, Jakarta Utara. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada karakteristiknya sebagai jalur strategis yang menghubungkan kawasan permukiman padat penduduk dengan pusat kegiatan ekonomi dan pelabuhan utama. Kasus yang diteliti adalah peran sistem transportasi JakLingko dalam mendorong partisipasi masyarakat menggunakan transportasi publik. Unit analisis dalam penelitian ini meliputi pengguna layanan JakLingko, pengelola transportasi, dan pihak pemerintah daerah terkait kebijakan integrasi transportasi .

Jenis dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe studi kasus deskriptif. Tujuannya untuk menggambarkan secara mendalam pengalaman, persepsi, dan faktor sosial yang memengaruhi partisipasi masyarakat dalam menggunakan JakLingko. Data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen resmi, laporan kebijakan, serta literatur akademik terkait sistem transportasi publik Jakarta.

Sumber dan Pemilihan Data

Sumber data utama adalah pengguna JakLingko rute Rorotan–Tanjung Priok, pengemudi atau petugas lapangan, serta pejabat dari Dinas Perhubungan DKI Jakarta dan PT JakLingko Indonesia. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu memilih responden yang dianggap memiliki pengalaman dan pengetahuan relevan terhadap topik penelitian. Sebanyak 10–15 informan diwawancarai secara mendalam untuk memperoleh variasi pandangan dari pengguna dan pengelola layanan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan pengguna dan pengelola JakLingko. Observasi partisipatif, yakni pengamatan langsung terhadap aktivitas pengguna di rute Rorotan–Tanjung Priok. Dokumentasi, berupa laporan kebijakan, data statistik transportasi, serta artikel ilmiah terkait program JakLingko. Setiap data yang diperoleh kemudian direkam, ditranskrip, dan diseleksi berdasarkan relevansinya dengan fokus penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan teknik analisis tematik (thematic analysis). Tahapan yang dilakukan mencakup reduksi data, kategorisasi tema, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Data hasil wawancara dan observasi dikoding untuk menemukan pola dan tema yang berkaitan dengan partisipasi masyarakat, persepsi layanan, dan efektivitas kebijakan JakLingko. Untuk menjaga validitas data, dilakukan triangulasi sumber dan metode, dengan membandingkan temuan wawancara, observasi, dan dokumen pendukung.

Laporan Lengkap Hasil Penelitian Lapangan: Evaluasi Layanan Jaklingko Rute Rorotan–Tanjung Priok

Gambaran Umum dan Metodologi Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas program JakLingko dalam melayani kebutuhan mobilitas masyarakat di kawasan Jakarta Utara. Fokus utama diarahkan pada koridor Rorotan menuju Tanjung Priok, sebuah rute strategis yang menghubungkan kawasan pemukiman padat dengan pusat aktivitas ekonomi dan pelabuhan. Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif serta wawancara mendalam kepada pengguna rutin dan pengemudi sebagai informan kunci.

Hasil Penelitian Terstruktur (Transkrip Verbatim)

Berdasarkan wawancara dengan narasumber utama (seorang pengguna yang rutin menggunakan layanan ini), diperoleh data kualitatif sebagai berikut:

1. Dimensi Aksesibilitas (Kemudahan Jangkauan)

   "Kalau ditanya sudah berapa lama, saya sudah pakai JakLingko sejak awal rute Rorotan ini dibuka. Buat saya yang tinggal di dalam komplek/pemukiman di Rorotan, adanya JakLingko ini sangat membantu. Titik jemputnya cukup dekat, saya hanya perlu jalan kaki sekitar 5 menit ke titik naik. Dibanding dulu harus naik ojek pangkalan dulu ke depan, sekarang jauh lebih praktis dan hemat karena sistemnya door-to-door meski masih di titik tertentu."

2. Dimensi Keandalan Waktu (Ketepatan)

"Nah, kalau soal waktu, jujur ini yang paling 'tricky'. Kalau lagi beruntung atau jam sibuk pagi, biasanya unitnya cepat datang. Tapi kalau sudah siang atau arah balik dari Priok, wah, mending jangan berharap banyak untuk jadwal yang ketat. Saya sering banget tertahan di Rorotan hampir 20 menit cuma buat nunggu satu unit. Masalahnya kan macet di arah pelabuhan itu tidak bisa ditebak, jadi kalau saya ada jadwal kuliah pagi yang mepet, saya lebih milih berangkat satu jam lebih awal atau cari opsi lain daripada telat."

3. Dimensi Kenyamanan & Keamanan

"Kondisi di dalam mobil sih sebenarnya bersih, ya, tapi kalau jam pulang kerja, ya 'luar biasa'. Kita dipaksakan masuk sampai benar-benar penuh, rasanya sesak sekali. Terus soal cara menyetir, saya beberapa kali dapat sopir yang agak agresif. Mungkin karena mereka mengejar target putaran (ritase) atau mau mengejar waktu karena sudah terjebak macet lama. Kadang ngeri juga kalau mereka selap-selip di antara truk kontainer di daerah Priok itu."

4. Harapan dan Rekomendasi Pengguna

"Harapan saya sih pertama, tolong jumlah armada di jam-jam nanggung itu ditambah supaya kita tidak nunggu sampai 'jamuran' di pinggir jalan. Kedua, mungkin titik pemberhentiannya lebih diperjelas atau dibuatkan halte kecil yang layak. Seringkali kan kita berhentinya di sembarang tempat yang sebenarnya agak bahaya buat lalu lintas. Terakhir, semoga ada integrasi jadwal di aplikasi yang lebih akurat, jadi kita tahu mobilnya sudah sampai mana."

Notulensi Analisis Hasil Penelitian (Pembahasan Mendalam)

Berdasarkan data di atas, peneliti menyusun analisis kritis terhadap pelaksanaan program JakLingko:

1. Analisis Pelaksanaan Operasional di Jakarta Utara

   Secara operasional, JakLingko di Jakarta Utara telah berhasil membangun konektivitas mikro. Program ini mengisi kekosongan transportasi umum di area yang tidak terjangkau bus besar. Integrasi rute di Rorotan dan Tanjung Priok telah menciptakan jaringan "pembuluh darah" transportasi yang sangat baik untuk perjalanan jarak pendek. Sebelum adanya program ini, mobilitas warga di pemukiman pangkalan sangat terbatas dan mahal.

2. Efektivitas Solusi Transportasi Modern

   Narasumber mengonfirmasi bahwa JakLingko adalah jawaban atas kerumitan transportasi masa lalu. Transformasi ke sistem kartu elektronik (cashless) yang terintegrasi (MRT, LRT, Busway) memberikan dampak psikologis dan ekonomis yang positif. Praktis: Tidak perlu menyiapkan uang kembalian. Efisiensi Perpindahan: Memudahkan mahasiswa yang harus berganti moda berkali-kali dalam satu perjalanan menuju instansi pendidikan.

3. Matriks Kelebihan dan Kekurangan

   Kelebihan Utama:

   1. Ekonomi: Biaya Rp5.000 atau tarif integrasi sangat meringankan beban masyarakat menengah ke bawah.
   2. Modernisasi: Penggunaan kartu membuat layanan terasa lebih profesional dibandingkan angkutan konvensional.
   3. Dampak Lingkungan: Mendorong pergeseran penggunaan kendaraan pribadi ke transportasi umum.

   Kekurangan Signifikan:

   1. Literasi Teknologi: Kesenjangan pemahaman sistem kartu pada generasi tua dibanding generasi digital (muda).
   2. Cakupan Geografis: Masih terdapat "blank spot" atau wilayah pelosok yang belum tersentuh rute JakLingko.
   3. Reliabilitas: Frekuensi kedatangan yang rendah di luar jalur utama masih menjadi penghambat kenyamanan.

4. Perilaku dan Psikologi Pengguna

Terdapat temuan menarik bahwa biaya bukan satu-satunya faktor penentu. Meskipun JakLingko gratis, masyarakat tetap mempertimbangkan efisiensi waktu. Jika pelayanan JakLingko memiliki jeda tunggu terlalu lama, narasumber cenderung kembali menggunakan kendaraan pribadi untuk mengejar ketepatan waktu sampai di tujuan. Hal ini menunjukkan bahwa untuk benar-benar menghilangkan kendaraan pribadi, JakLingko harus memperbaiki manajemen waktu dan frekuensi armadanya.

5. Dilema Keamanan dan Manajemen Sopir

Ditemukan adanya korelasi antara cara mengemudi yang agresif dengan sistem manajemen Target Ritase. Sopir terjepit di antara kemacetan parah di jalur logistik Tanjung Priok dan kewajiban menyelesaikan jumlah putaran harian agar gaji mereka tidak terpotong. Kondisi ini menciptakan risiko keselamatan (selap-selip di antara truk kontainer) yang dirasakan langsung oleh penumpang.

KESIMPULAN AKHIR

Pelaksanaan program JakLingko pada rute Rorotan–Tanjung Priok menunjukkan capaian yang relatif positif dari sisi sistem dan kebijakan tarif. Integrasi sistem pembayaran yang mudah diakses serta penerapan tarif yang terjangkau terbukti mampu meningkatkan ketertarikan masyarakat terhadap penggunaan transportasi umum. Keberhasilan ini mencerminkan bahwa secara konseptual dan perencanaan kebijakan, program JakLingko telah berada pada jalur yang tepat dalam mendukung upaya peningkatan layanan transportasi publik dan pengurangan ketergantungan terhadap kendaraan pribadi.

Namun demikian, keberhasilan pada aspek sistem tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan kinerja operasional di lapangan. Ketidakpastian waktu kedatangan dan keberangkatan armada masih menjadi permasalahan utama yang dirasakan oleh pengguna, terutama bagi masyarakat dengan kebutuhan mobilitas yang menuntut kepastian waktu. Selain itu, tekanan pencapaian target terhadap pengemudi berdampak pada perilaku berkendara yang berpotensi menurunkan tingkat keselamatan dan kenyamanan penumpang. Kondisi ini tidak hanya memengaruhi persepsi keamanan pengguna, tetapi juga berimplikasi pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan JakLingko secara keseluruhan.

Kelemahan operasional tersebut menjadi faktor penghambat utama bagi transformasi perilaku perjalanan masyarakat. Meskipun biaya perjalanan yang lebih murah dan sistem pembayaran yang praktis menjadi insentif awal, aspek keandalan layanan dan keselamatan tetap menjadi pertimbangan dominan dalam keputusan masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan sistemik tanpa didukung oleh operasional yang konsisten dan aman belum cukup kuat untuk mendorong perubahan pola transportasi secara berkelanjutan.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas operasional, khususnya dalam menjamin kepastian waktu layanan, pengelolaan beban kerja dan target pengemudi, serta penguatan aspek keselamatan dan pengawasan di lapangan, menjadi langkah krusial untuk mengoptimalkan implementasi program JakLingko. Tanpa perbaikan pada aspek-aspek tersebut, potensi besar yang dimiliki oleh sistem JakLingko dalam mendukung mobilitas perkotaan yang berkelanjutan belum dapat dimanfaatkan secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Alfikri, I., Adnan, M., & Erowati, D. (2021). Kepuasan masyarakat terhadap kebijakan integrasi transportasi umum DKI Jakarta: JakLingko. Journal of Politic and Government Studies, 11(1), 94–105.

Aprillia, S. (2024). Analisis kualitas pelayanan mikrotrans JakLingko dan dampaknya terhadap mobilitas masyarakat Jakarta. Jurnal PPMR (Penelitian dan Praktik Manajemen Pemerintahan), 6(2), 120–132.

Aslamiyyah, S. (2023). Perilaku pengguna mikrotrans pasca penerapan sistem JakLingko di Jakarta

Selatan [Skripsi, Universitas Islam Negeri Jakarta].
Lubis, P. M. (2025). Evaluasi terhadap program mikrotrans terintegrasi dalam rangka integrasi moda di DKI Jakarta. Jurnal Epistemik, 7(1), 88–100.
Lukiyana, L. (2025). Analisis dampak pelayanan penggunaan JakLingko terhadap kepuasan warga Sunter Agung, Jakarta Utara. Jurnal Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, 4(1), 55–67.
Sahara, S., & Iqbal, A. (2024). Analisis tingkat efektivitas penggunaan mikrotrans JakLingko sebagai penunjang mobilitas. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 10(3), 215–225.
Wijianto, W. (2022). Analisis kepuasan publik terhadap angkutan umum di DKI Jakarta: Kasus JakLingko. Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan, 9(2), 130–140.
(Peneliti Lokal). (2023). Analisis pemilihan moda transportasi pribadi terhadap mobilitas di Tanjung Priok. Jurnal Ekonomika Universitas 45 Surabaya, 8(1), 33–42.
(Penulis Umum). (2024). Peran JakLingko dalam menurunkan kemacetan melalui integrasi transportasi: Kajian pustaka dan implikasi kebijakan. Jurnalistiqomah, 5(2), 101–112.
Aprillia, S., & Widowati, N. (n.d.). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MIKROTRANS JAKARTA LINGKAR KOTA (JAKLINGKO) KOTA JAKARTA. www.fisip.undip.ac.id
Lukiyana, Reza, B., Ahmad, M., Natalia, T., Amelia, A., Ashifa, D., & Ricardo, S. (2025).
Analisis Dampak Pelayanan Penggunaan JakLingko Terhadap Peningkatan Kepuasan Warga Sunter Agung Jakarta Utara. 11.
Aslamiyyah, S., Nurhayati, C., & Jamilah, J. (2024). Perilaku Pengguna Mikrotrans Pasca Penerapan Sistem Jak Lingko di Jakarta Selatan kurang menjamin keamanan , kenyamanan , dan ketiga aspek tersebut semakin menjadi-jadi saat ini kesadaran pengguna mikrolet baik kendaraan , belum memadainya ketersediaan. Jurnal Ilmu Sosial, 5(1), 92–105.
Lubis, P. M., & Cadith, J. (2025). Evaluasi terhadap Program Mikrotrans Terintegrasi dalam Pengelolaan Sistem Transportasi Umum di Jakarta Timur. Epistemik: Indonesian Journal of Social and Political Science, 6(1), 1–18. https://doi.org/10.57266/epistemik.v6i1.356
Syarifah, A. U., & Sahara, S. (2023). Analisis Pemilihan Moda Transportasi Pribadi Terhadap Angkutan Umum Mikrotrans Jaklingko Di Wilayah Tanjung Priok. Ekonomika45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan, 10(2), 562–568. https://univ45sby.ac.id/ejournal/index.php/ekonomika
Wijianto, W., Istianto, B., & Rukman, R. (2022). Analisis Kepuasan Publik Terhadap Angkutan Umum Model Jak Lingko Sebagai Pengintegrasi Antar Moda 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