

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Jakarta memiliki sejumlah persoalan dan sedang berkembang menjadi kota yang cerdas, sehingga menempatkannya di antara kota-kota terpadat di dunia dan memiliki PDB per kapita tertinggi di Indonesia pada tahun 2021, menurut Badan Pusat Statistik, yaitu Rp 274,7 juta. Jakarta adalah kota metropolitan yang sangat membutuhkan program kesejahteraan yang sesuai dan efektif. Selain itu, kota ini semakin padat penduduknya karena adanya bantuan dari daerah-daerah sekitarnya. Perluasan struktur kota yang dinamis dan cepat berubah akibat urbanisasi yang cepat menimbulkan sejumlah masalah, termasuk keresahan sosial, bencana alam, dan keruntuhan ekonomi.

Wilayah perkotaan telah tumbuh dan berkembang sepanjang sejarah karena berbagai faktor internal dan eksternal, salah satunya adalah transportasi. Jakarta harus menjadi kota yang efektif, berteknologi canggih, ramah lingkungan, dan inklusif secara sosial untuk memenuhi syarat sebagai kota pintar.¹

Meskipun masalah-masalah tertentu telah diperbaiki dan kendala-kendala yang ada saat ini telah diatasi, Jakarta masih memerlukan perbaikan dan selalu ada potensi pertumbuhan tambahan. Jakarta dan lalu lintas telah menjadi masalah yang

¹ S. Jahroh dkk. (Eds.): BIEC 2022, AEBMR 236, hlm. 310–316, 2023.

berkelanjutan karena mobilisasi kota yang tinggi dan operasi aktif sebagai pusat pemerintahan dan perdagangan. Badan Pusat Statistik mengungkapkan Jakarta memiliki total 10,61 juta penduduk per 2021. Jumlah kendaraan yang dimiliki mencapai 21 juta dengan komposisi 20% mobil dan 79% sepeda motor. Pada tahun 2017, tingkat kemacetan mencapai 61% yang menjadikan Jakarta sebagai kota terpadat ke-4 di dunia berdasarkan Indeks Lalu Lintas TomTom. Perbaikan terjadi pada tahun 2020, dimana kadar kemacetan Jakarta turun ke level 36%. Kemudian pada tahun 2021 tingkatnya menurun menjadi 34%. Tidak ada yang lebih baik melihat bagaimana IQAir menyatakan Jakarta telah resmi menjadi kota dengan kualitas udara dan polusi perkotaan terburuk di dunia dan indeks polusi udara berada di nomor 163 karena masuk dalam kategori tidak sehat.

Era globalisasi telah membawa kemajuan pesat dalam kemajuan teknologi, terutama di bidang transportasi umum, yang telah memudahkan masyarakat untuk menggunakan moda transportasi ini. Perkembangan baru dalam transportasi umum ini juga didambakan sanggup membantu memangkas kemacetan di ibu kota Jakarta demi mencegah masyarakat menggunakan kendaraan pribadi dan mendorong mereka untuk menggunakan transportasi umum yang sama nyamannya.

Pemerintah provinsi DKI Jakarta meluncurkan inisiatif OK Trip pada tahun 2018. Bus besar dan kecil, serta pilihan angkutan berbasis rel seperti MRT dan LRT, semuanya dimaksudkan untuk diintegrasikan ke dalam inisiatif ini oleh Transjakarta. Namun demikian, OK Trip berganti nama menjadi JakLingko oleh pemerintah provinsi DKI Jakarta pada bulan Oktober 2018. Istilah "terkoneksi"

dalam JakLingko berdasar bahasa lokal Nusa Tenggara Timur. JakLingko adalah tatanan angkutan massal terintegrasi yang memungkinkan pengguna untuk pergi ke mana saja dengan menggunakan transportasi umum yang ditawarkan.²

Program ini telah diuji coba sejak awal dan saat ini sedang dalam tahap uji coba, dengan tarif 0 rupiah, atau gratis, untuk angkutan kota. Sementara itu, Pemprov DKI Jakarta akan mengenakan tarif sebesar Rp5000 untuk tiga jam dengan tarif standar. Masyarakat dapat bepergian ke mana saja dan menggunakan moda transportasi apa saja yang telah bermitra dengan JakLingko hanya dengan Rp5.000.

Calon pelanggan dapat membeli kartu JakLingko di halte Transjakarta atau di terminal-terminal rute bus pendek yang terhubung dengan Transjakarta. Kartu JakLingko dijual seharga Rp30.000, dengan saldo awal Rp10.000. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah menciptakan penggunaan Kartu Uang Elektronik yang diterbitkan oleh bank-bank seperti Mandiri, DKI, BNI, BRI, dan BCA, selain kartu JakLingko untuk transportasi umum.

² JakLingkoIndonesia.MenghubungkanKamuKemanaSaja.[Accesson2022July24].
<https://www.jaklingkoindonesia.co.id/idjadi>

Gambar 1. 1 Tampilan Uang Kartu Elektronik



Sumber: www.lrtjakarta.co.id

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Tujuan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan secara periodik. Dan bagi unit pelayanan di instansi pemerintah, hasil pengukuran dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Dan bagi masyarakat IKM dapat digunakan sebagai gambaran kinerja

pelayanan unit yang bersangkutan.³

Sebagaimana yang tertuang dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan pelayanan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, ada 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran tingkat kepuasan yakni:

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan Petugas Pelayanan
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
7. Kecepatan Pelayanan
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas
10. Kewajaran Biaya Pelayanan
11. Kepastian Biaya Pelayanan
12. Kepastian Jadwal Pelayanan
13. Kenyamanan Lingkungan
14. Keamanan Pelayanan

³ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Oleh karena itu, transportasi umum haruslah adil, memberikan hak kepada semua orang untuk mendapatkan layanan yang sama. Untuk itu, Direktur Utama PT JakLingko memperkenalkan JakLingko SuperApp dan JakLingko Smart Card, sebuah solusi pembayaran yang menyeluruh untuk transportasi umum. Terdapat tiga tahap dalam pembuatan sistem super Jaklingko, yaitu sebagai berikut: Agustus 2021 menandai dimulainya Tahap 1 (Sistem Pusat Kliring dan Aplikasi Mobile). Jaklingko menyediakan aplikasi dan kartu uji coba terbatas untuk masyarakat umum. Satu platform terintegrasi untuk mengelola pembayaran tiket yang menyatukan semua penyedia layanan angkutan umum. Untuk menjadwalkan, memesan, dan membayar layanan transportasi umum, gunakan aplikasi seluler.

Tahap 2 (Mobilitas Layanan) yang dimulai pada bulan Maret 2022 adalah jenis layanan yang memungkinkan pelanggan untuk merencanakan, memesan, dan membayar berbagai layanan mobilitas melalui saluran digital bersama. Pembayaran BPJS kesehatan, listrik, pulsa, Pgn Gas, internet, multiple payment, PDAM, voucher game, dan tiket masuk ke Jakarta International Stadium Grand Launching adalah beberapa layanan yang ditawarkan.

Mulai September 2022, Tahap 3 (Tiket Berbasis Akun) akan memungkinkan penggunaan beberapa solusi tiket yang disesuaikan berdasarkan profil pengguna (misalnya, pelajar, lansia, dan penyandang disabilitas) serta model tarif yang fleksibel (harian, mingguan, dan bulanan).

Gambar 1. 2 Tampilan JakLingko SuperApp



Sumber: komunitas.jaklingko.co.id

Skema yang ditunjukkan pada Gambar 1.2 bertujuan untuk meningkatkan jumlah pengguna transportasi umum di Jakarta. Badan Pusat Statistik DKI Jakarta melaporkan bahwa terdapat peningkatan sebesar 29,9% dalam jumlah orang yang menggunakan transportasi umum pada tahun 2018. Selain itu, kemacetan lalu lintas di Jakarta berkurang 8%. Tentu saja, sumber TomTom Traffic Index menyediakan data tersebut. Sistem Jak Lingko kini memiliki total 3.359 unit armada pada tahun 2019, yang terbagi dalam 1.779 Bus Besar, 420 Bus Sedang, dan 1.160 Bus Kecil. Pembaruan ini tidak hanya berdampak pada armada yang beroperasi di Jakarta, namun juga pada mobil penumpang dan yang beroperasi di wilayah Jabodetabek. Hingga 10.047 armada telah dikerahkan sesuai dengan tujuan ini pada tahun 2020.

Namun demikian, berdasarkan observasi awal, peneliti mengamati secara langsung yang mana peneliti juga sebagai salah satu masyarakat yang menggunakan transportasi umum oleh program JakLingko, bahwa masih banyak masyarakat yang mengeluh mengenai bagaimana transportasi umum diimplementasikan. Oleh karena itu, sejumlah orang yang menggunakan program

JakLingko sebagai sarana transportasi umum telah diwawancarai oleh peneliti. Maka, peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai permasalahan yang cukup signifikan terkait dengan bagaimana program JakLingko yang berfungsi sebagai wadah untuk berbagai transportasi umum diimplementasikan.

Pertama, sebagian transportasi umum sering kali lambat, terkhusus Transjakarta akibat kendala infrastruktur yang tidak memadai seperti masih sering ditemukan tidak adanya jalur khusus yang menjadikan tidak efisien dalam penempatan waktu. Kedua, masih belum melakukan tindakan yang tepat terkait tingkat pengguna pada *rush hour* yang membuat mengulur banyak waktu terhadap penumpang yang tidak diberi izin untuk masuk pada transportasi umum akibat penuh. Ketiga, banyak sopir mikrotrans JakLingko mengendarai secara tidak hati-hati dan mengabaikan penumpang yang ingin menaiki mikrotrans itu sendiri.

Berdasarkan fenomena masalah tersebut, terlihat bahwa implementasi program Jaklingko terhadap moda transportasi umum masih belum terlalu efektif dan belum memudahkan masyarakat untuk beralih menggunakan transportasi umum. Hal inilah yang melatarbelakangi peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Implementasi Program JakLingko terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Kemudahan Moda Transportasi Umum di Jakarta Selatan”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan oleh program JakLingko masih memiliki kualitas yang kurang baik sehingga menyebabkan ketidakpuasan bagi sebagian masyarakat sebagai *customer*.
2. Kurangnya antusias masyarakat dalam menggunakan transportasi umum karena merasa tidak efisien.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini ialah apakah terdapat pengaruh implementasi program JakLingko terhadap kepuasan masyarakat dalam kemudahan moda transportasi umum di Jakarta Selatan?

1.4. Tujuan Penelitian

Setiap peneliti yang terencana tentunya sudah memiliki tujuan, demikian pula halnya dengan penelitian yang peneliti lakukan ini. Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa besar pengaruh implementasi program JakLingko terhadap kepuasan masyarakat dalam kemudahan moda transportasi umum di Jakarta Selatan.

1.5. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu sebagai berikut.

A. Manfaat Teoritis

1. Bagi peneliti, seluruh rangkaian kegiatan dan hasil penelitian diharapkan

dapat memantapkan penguasaan keilmuan yang dipelajari selama mengikuti program perkuliahan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

2. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan administrasi terutama pada kajian penyelenggaraan program JakLingko dan memberikan pengetahuan kepada pembaca terkait pengaruh implementasi program JakLingko terhadap kepuasan masyarakat dalam kemudahan moda transportasi umum.

B. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan terkait topik yang diteliti dan dikaji.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini direncanakan terdiri dari 5 (lima) BAB, masing-masing berisi tentang:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada Bab I ini berisikan latar belakang masalah yang merupakan permasalahan yang terjadi dalam penelitian serta alasan peneliti mengambil penelitian tersebut, rumusan masalah merupakan permasalahan yang akan diteliti, selanjutnya tujuan penelitian merupakan tujuan peneliti dalam penelitian ini, kemudian kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

- a) Telaah penelitian yang berisi tentang hasil penelitian terdahulu yang berkaitan

dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti;

- b) Landasan teori;
- c) Kerangka Pemikiran; dan
- d) Hipotesis Penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Dalam Bab ini peneliti mengemukakan tentang metodologi penelitian yang dilakukan dalam pengembangan informasi. Agar sistematis, Bab Metodologi Penelitian meliputi:

- a) Jenis Metode Penelitian;
- b) Teknik Pengumpulan Data (Populasi dan Sampel);
- c) Operasionalisasi Variabel;
- d) Teknik Pengumpulan Data;
- e) Teknik Pengolahan dan Analisis Data; dan
- f) Lokasi dan Jadwal Penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini peneliti melakukan analisis temuan data dan membahasnya dengan teori yang ada serta dengan data-data pendukung. Dengan langkah tersebut akan terlihat masalah-masalah yang diteliti serta pemecahan masalahnya.

BAB V: PENUTUP

Pada Bab terakhir ini terdiri dari kesimpulan hasil penelitian dan saran yang nanti dapat diimplementasikan untuk memperbaiki permasalahan yang ada.