



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENERAPAN APLIKASI JAKLINGKO DALAM
MEWUJUDKAN *DIGITAL CASHLESS SOCIETY* DI DKI
JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Administrasi Publik (S.AP)**

**Juwita Permata
NPM. 183112351540031**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
JAKARTA
FEBRUARI 2024**



UNIVERSITAS NASIONAL

***IMPLEMENTATION OF THE JAKLINGKO
APPLICATION IN THE REALIZATION OF THE DIGITAL
CASHLESS SOCIETY IN DKI JAKARTA***

SKRIPSI

***Submitted as one of the requirements for obtaining a Bachelor's Degree of
Public Administration (S.AP)***

Juwita Permata

NPM. 183112351540031

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION
JAKARTA
FEBRUARY, 2024***



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Juwita Permata
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351540031
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Penerapan Aplikasi JakLingko Dalam Mewujudkan *Digital Cashless Society* di DKI Jakarta
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 30 Januari 2024

Dosen Pembimbing

Drs. Suranto, M.Si.

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si.

UNIVERSITAS NASIONAL



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Juwita Permata
NPM : 183112351540031
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Penerapan Aplikasi JakLingko Dalam Mewujudkan
Digital Cashless Society di DKI Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Ahmad Muksin, M.Si () Ttd ^{22/02/2024}
Dosen Penguji 1 : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si () Ttd ²²⁻²⁴
Dosen Penguji 2 : Drs. Suranto, M.Si () Ttd ^{22/02/2024}

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 22-02-2024

UNIVERSITAS NASIONAL



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Juwita Permata
NPM : 183112351540031
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Penerapan Aplikasi JakLingko Dalam Mewujudkan
Digital Cashless Society di DKI Jakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 22 Februari 2024


METERAI TEMPEL
DCBAK1833168369
Juwita Permata

UNIVERSITAS NASIONAL



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Juwita Permata
NPM : 183112351540031
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Penerapan Aplikasi JakLingko Dalam Mewujudkan
Digital Cashless Society di DKI Jakarta

Disahkan
Jakarta, 22 Februari 2024

Dosen Pembimbing

Dekan


Dr. Suranto, M.Si.


Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.

UNIVERSITAS NASIONAL

ABSTRAK

Nama : Juwita Permata
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Penerapan Aplikasi JakLingko Dalam Mewujudkan
Digital Cashless Society di DKI Jakarta

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi Penerapan Aplikasi JakLingko Dalam Mewujudkan *Digital Cashless Society* di DKI Jakarta, dengan penekanan fokus pada Halte *Bus Rapid Transit* (BRT) Jati Padang. Kerangka kerja yang digunakan adalah Elemen Sukses Penerapan *E-Government*, yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value*, sebagaimana dijabarkan dalam teori Indrajit (2016) terkait Elemen Sukses Penerapan *E-Government*. Pendekatan penelitian bersifat kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dan data diperoleh melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Aplikasi JakLingko, dilihat dari aspek *Support*, *Capacity*, dan *Value*, telah berhasil dilaksanakan dengan baik. Faktor pendukung dalam layanan *e-ticketing* aplikasi JakLingko mencakup regulasi yang mendukung, transformasi digital, perubahan *mindset* masyarakat, pilihan pembayaran yang beragam dan fleksibel, serta ketersediaan infrastruktur. Sebaliknya, faktor penghambat melibatkan regulasi dan *political will* sebagai penentu keberhasilan layanan, adanya kesalahan sistem saat pembayaran, keterbatasan akses aplikasi JakLingko di halte *non-BRT*, dan kendala pada *gate scan reader* dalam memvalidasi *QR code*. Saran praktis yang dapat diusulkan termasuk perluasan upaya sosialisasi, peningkatan kinerja fitur prasarana, dan evaluasi mendalam terhadap manfaat yang diperoleh oleh pengguna layanan *e-ticketing* aplikasi JakLingko secara menyeluruh.

Kata Kunci : *E-Government*, *E-Ticketing*, JakLingko, *Cashless*

Referensi : 10 Buku, 9 Jurnal, 1 Skripsi, 2 Regulasi, 1 Artikel
Dosen Pembimbing : Drs. Suranto, M.Si

ABSTRACT

Name : Juwita Permata
Study Program : Public Administration
Skripsi Title : Implementation of The JakLingko Application in The Realization of Digital Cashless Society in DKI Jakarta

This research aims to explore implementing the JakLingko application in achieving a cashless society (Digital Cashless Society) in the DKI Jakarta area, emphasizing the Jati Padang Bus Rapid Transit (BRT) stop. The framework used is the Elements of Successful Implementation of E-Government, namely Support, Capacity, and Value, as described in the Harvard JFK School of Government Study Results. The research approach is qualitative with a descriptive approach, and data is obtained through interviews, observation, and documentation. The research results show that the implementation of the JakLingko application, seen from the Support, Capacity, and Value aspects, has been successfully implemented well. Supporting factors in the JakLingko application e-ticketing service include supporting regulations, digital transformation, changing people's mindsets, diverse and flexible payment options, and infrastructure availability. On the other hand, inhibiting factors involve regulations and political will as determinants of service success, system errors during payment, limited access to the JakLingko application at non-BRT stops, and problems with gate scan readers in validating QR codes. Practical suggestions that can be proposed include expanding outreach efforts, increasing optimization of infrastructure features, and in-depth evaluation of the benefits obtained by users of the JakLingko application e-ticketing service.

Key Words : E-Government, E-Ticketing, JakLingko, Cashless

Reference : 10 Books, 9 Journals, 1 Thesis, 2 Regulations, 1 Article
Mentor : Drs. Suranto, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas izin dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti sidang akhir skripsi untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik (S. AP) di Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam proposal skripsi ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis Penerapan Aplikasi JakLingko Dalam Mewujudkan *Digital Cashless Society* di DKI Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik atas dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional (UNAS).
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional (UNAS).
3. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional (UNAS).
4. Kedua orang tua dan keluarga besar peneliti, Ibu Tukini dan Ayah Deden, Nenek Giyarsi dan Kakek Mento Wiyono, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan moril, material, arahan, dan doa-doa yang tak henti-hentinya selama penulis menempuh pendidikan. Terima kasih atas dukungan dan kepercayaan yang selalu diberikan terhadap semua mimpi besar penulis. Kepada adik-adik tercinta, Iqbal Mustofa, Juwika Adisti, Rafaiz Anugerah, Salsabilla Azizah, Gizza Azzahra, serta Daffa Al Bukhori, terima kasih atas dukungan yang kalian berikan. Semoga kelak penulis dapat membahagiakan dan membanggakan keluarga besar ini.

5. Drs. Suranto, M. Si, selaku Dosen Pembimbing, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas waktu, tenaga, dan pemikiran yang telah Bapak luangkan untuk mengarahkan penulis selama proses penulisan skripsi ini. Penulis juga menghargai kesabaran dan keikhlasan Bapak dalam memberikan dukungan serta bimbingan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kebaikan kepada Bapak dan

keluarga

6. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional (UNAS). Dan juga sebagai Dosen Penguji pada Seminar Proposal peneliti, yang telah memberikan banyak saran dan arahan untuk perbaikan skripsi penulis.
7. Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.A.P., M.A.P, selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional (UNAS).
8. Achmad Bustomi, selaku Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik di Program Studi Ilmu Administrasi Publik, penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan yang luar biasa dalam proses penyusunan skripsi, baik melalui surat menyurat maupun informasi yang diberikan.
9. Kepada seluruh dosen, khususnya para Bapak dan Ibu dosen Administrasi Publik yang terhormat, penulis ingin menyampaikan terima kasih atas segala ilmu, pengalaman, dan pendidikan moral yang telah diberikan sejak semester satu hingga proses penyusunan skripsi ini.
10. Bapak Mohammad Dwijanarto, selaku *Senior People Partner & Operations Manager* di PT JakLingko Indonesia, terima kasih atas sambutan baik dan bantuannya dalam proses pengajuan penelitian kepada PT JakLingko Indonesia sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
11. Ibu Anisa Setianing atau Ibu Danish, selaku *Corporate Affairs Manager* di PT JakLingko Indonesia, terima kasih atas waktu yang telah diluangkan untuk memberikan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

12. Giyarto dan Saryati, selaku om dan tante penulis yang selalu memberikan dukungan moril, materil, dan percaya terhadap mimpi-mimpi penulis. Terima kasih karena selalu memberikan motivasi dan kepercayaan untuk penulis.
13. Almarhumah Nandia Indah Anjani, sahabat terbaik yang selalu memberikan dukungan dan keyakinan bahwa penulis pasti bisa melewati semua hal yang sulit. Terima kasih karena selalu memberikan energi positif selama ini, semoga tenang di sisi Allah SWT.
14. Mahesy Gladis Pramesti, sahabat sejak SMA hingga saat ini hidup bersama merantau di Jakarta. Terima kasih karena selalu mendukung dan berjalan beriringan dalam menggapai mimpi. Semoga persahabatan ini membawa kebaikan dalam seluruh aspek kehidupan, termasuk pada pendidikan.
15. Wahyu Bagas Prakosa, sahabat sejak SMP hingga saat ini yang selalu siap sedia menolong ketika penulis membutuhkan bantuan.
16. Alfia Fizlly Kavana dan Yunika Trisnawati, sahabat seperjuangan yang sudah lulus lebih dulu namun tetap bersedia memberikan *insight* yang sangat bermanfaat untuk penulis, dan selalu siap sedia menjawab pertanyaan dari penulis. Terima kasih banyak semoga apapun yang dikerjakan saat ini membawa kebaikan untuk hidupmu.
17. Ayu Indah Pamuji dan Sallynna Erika Margaret, sahabat dan kakak perempuan bagi peneliti yang selalu siap sedia membantu ketika penulis membutuhkan pertolongan. Terima kasih atas dukungan moril dan materil yang selama ini dilakukan.
18. Rio Pasaribu, Denny Maria, dan Keluarga Besar PT Redy Indonesia Berkarya, yang selalu memberikan wadah dan kesempatan untuk penulis berkembang di ranah profesional sehingga membantu penulis dalam meningkatkan *value* dan *skill* penulis.

19. Cynthia Rahayu, Nurrina Widyanti, Ansori Yusuf dan Keluarga Besar PT Inphosoft Indonesia, yang memberikan kepercayaan dan kesempatan bagi penulis untuk meningkatkan karir serta tetap mendukung penulis dalam menjalani pendidikan.
20. Prabowo Widhiarto, sahabat sejak SMA yang selalu mendukung mimpi-mimpi penulis dalam segala situasi. Semoga Allah senantiasa menjaga dan memudahkan segala urusanmu.

21. Endra Irawan, sahabat baik yang berperan dalam proses hidup penulis selama menjalani pendidikan dan banyak membantu penulis.
22. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namun telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Bantuan dan kontribusi dari berbagai pihak telah memberikan nilai tambah pada kelancaran dan keberhasilan penulisan skripsi ini. Terima kasih atas semua dukungan yang telah diberikan.
23. Tidak lupa penulis sampaikan terima kasih banyak kepada diri sendiri, atas kegigihan dan perjuangan dalam menggapai mimpi. Terima kasih karena selalu mengusahakan yang terbaik dan tidak pernah menyerah. Terima kasih karena selalu mau belajar dan berproses untuk hal-hal baik.

Dengan penuh kesadaran dan kerendahan hati, penulis telah menyusun skripsi ini dengan sebaik mungkin, mulai dari sisi penulisan maupun materi yang disajikan. Namun penulis sangat terbuka untuk menerima kritik, saran, serta masukan yang membangun guna perbaikan skripsi ini agar dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 18 Januari 2024

Penulis

Juwita Permata

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Kajian Pustaka.....	21
2.2.1 Teori Implementasi.....	21
2.2.2 Konsep dan Teori <i>E-Government</i>	25
2.2.3 Konsep dan Teori <i>Intelligent Transportation System</i>	38
2.2.4 Konsep dan Teori <i>Digital Cashless Society</i>	41
2.2.5 JakLingko.....	43
2.3 Kerangka Pemikiran.....	47
BAB III	50
METODOLOGI PENELITIAN	50
3.1 Pendekatan Penelitian.....	50
3.2 Informan Penelitian.....	51
3.3 Pengumpulan Data.....	54
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	56
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	59
3.5.1 Lokasi Penelitian.....	59
3.5.2 Jadwal Penelitian.....	60
BAB IV	61

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Objek Penelitian.....	61
4.1.1 Gambaran Umum PT JakLingko Indonesia.....	61
4.1.2 Visi dan Misi PT JakLingko Indonesia.....	63
4.1.3 Struktur Organisasi PT JakLingko Indonesia.....	65
4.1.4 Tugas dan Fungsi PT JakLingko Indonesia.....	65
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	66
4.2.1 Penerapan Aplikasi JakLingko Dalam Mewujudkan <i>Digital Cashless Society</i> di DKI Jakarta.....	66
4.2.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Layanan Aplikasi JakLingko.....	97
4.3 Keterkaitan Dengan Penelitian Terdahulu.....	106
BAB V.....	113
KESIMPULAN DAN SARAN.....	113
5.1 Kesimpulan.....	113
5.2 Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN.....	121



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	41
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	46
Tabel 4.1 Data Pengguna Aplikasi JakLingko Berdasarkan <i>Downloader</i> ...	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Ragam <i>E-Government</i> Berdasarkan Interaksi Pemerintah.....	22
Gambar 2.2 Tampilan Aplikasi JakLingko.....	35
Gambar 2.3 Mekanisme Sistem <i>E-Ticketing</i> Aplikasi JakLingko.....	36
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif.....	44
Gambar 4.1 PT JakLingko Indonesia (PT JakLingko Indonesia, 2023).....	49
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT JakLingko Indonesia.....	51
Gambar 4.3 Sosialisasi Layanan <i>E-Ticketing</i> Aplikasi JakLingko.....	57
Gambar 4.4 Sosialisasi Layanan <i>E-Ticketing</i> Aplikasi JakLingko.....	58
Gambar 4.5 Sosialisasi Layanan <i>E-Ticketing</i> Aplikasi JakLingko	59
Gambar 4.6 Sosialisasi Layanan <i>E-Ticketing</i> Aplikasi JakLingko.....	60
Gambar 4.7 Pendekatan Langsung Petugas Halte.....	62
Gambar 4.8 Ketersediaan Prasarana di Halte Jati Padang.....	68
Gambar 4.9 <i>History</i> Transaksi Tiket Pada Aplikasi JakLingko.....	73
Gambar 4.10 Sistem <i>Error</i> Pada Aplikasi JakLingko.....	81

