

## Implementasi Kebijakan Jak Lingko di Daerah Khusus Jakarta

Ahmad Alfa Hero Arfianto\*, Bahrullah Akbar, Ella Lesmanawati Wargadinata

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia

Email: [mtsp.38.3371@ipdn.ac.id](mailto:mtsp.38.3371@ipdn.ac.id)\*, [bahrullah.akbar@ipdn.ac.id](mailto:bahrullah.akbar@ipdn.ac.id), [ellawarga@ipdn.ac.id](mailto:ellawarga@ipdn.ac.id)

---

### Keywords

*policy implementation; Jak Lingko; public transportation; intermodal integration*

---

### Abstract

*Urban transportation problems in the Special Region of Jakarta are still characterized by traffic congestion, high dependence on private vehicles, the need for intermodal integration, and public demand for convenient, affordable, efficient, and sustainable transportation services. Jak Lingko was introduced as an integrated public transportation policy that connects Transjakarta, Mikrotrans, MRT Jakarta, LRT Jakarta, KRL Commuter Line, and other feeder services through route, fare, payment, data, and institutional integration. This study aims to analyze the implementation of the Jak Lingko policy in the Special Region of Jakarta, identify inhibiting factors, and formulate strategies to strengthen its implementation. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observation, and documentation. The analysis uses Edward III's policy implementation theory, which consists of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure, supported by SWOT analysis. The results indicate that the implementation of Jak Lingko has been carried out fairly well, particularly in terms of service, fare, and payment integration. However, its implementation has not been fully optimal due to uneven public outreach, limited resources, inconsistent commitment among implementers, complex inter-institutional coordination, suboptimal data integration, and gaps between policy design and users' actual experiences. The strategies required include strengthening public communication, improving intermodal integration, enhancing human resource capacity, developing an integrated digital system, strengthening institutional coordination, and ensuring sustainable financing. Through these strategies, Jak Lingko is expected to develop into an inclusive, adaptive, and sustainable integrated urban mobility ecosystem.*

---

### Kata Kunci:

implementasi kebijakan; jak lingko; transportasi publik; integrasi antarmoda

---

### Abstrak

Permasalahan transportasi perkotaan di Daerah Khusus Jakarta masih ditandai oleh kemacetan, tingginya penggunaan kendaraan pribadi, kebutuhan integrasi antarmoda, serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan transportasi publik yang nyaman, terjangkau, efisien, dan berkelanjutan. Jak Lingko hadir sebagai kebijakan integrasi transportasi publik yang menghubungkan Transjakarta, Mikrotrans, MRT Jakarta, LRT Jakarta, KRL Commuter Line, serta moda pengumpan lainnya melalui integrasi rute, tarif, sistem pembayaran, data, dan kelembagaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan Jak Lingko di Daerah Khusus Jakarta, mengidentifikasi faktor penghambat, serta merumuskan strategi penguatan implementasinya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan menggunakan teori implementasi kebijakan Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, serta diperkuat dengan analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Jak Lingko telah berjalan cukup baik, terutama dalam aspek integrasi layanan, tarif, dan pembayaran. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat hambatan berupa belum meratanya sosialisasi, keterbatasan sumber daya, belum seragamnya komitmen pelaksana, kompleksitas koordinasi antarlembaga, belum maksimalnya integrasi data, serta adanya kesenjangan antara desain

kebijakan dan pengalaman pengguna di lapangan. Strategi penguatan yang diperlukan meliputi peningkatan komunikasi publik, penguatan integrasi antarmoda, peningkatan kualitas sumber daya manusia, pengembangan sistem digital terpadu, penguatan koordinasi kelembagaan, serta keberlanjutan pembiayaan transportasi publik. Dengan strategi tersebut, Jak Lingko diharapkan mampu berkembang sebagai ekosistem mobilitas perkotaan terpadu yang inklusif, adaptif, dan berkelanjutan.

---

## PENDAHULUAN

Transportasi publik merupakan salah satu instrumen penting dalam pembangunan perkotaan modern. Keberadaan transportasi publik tidak hanya berkaitan dengan mobilitas penduduk, tetapi juga berhubungan dengan efisiensi ekonomi, pemerataan akses layanan, pengurangan kemacetan, pengendalian emisi, serta peningkatan kualitas hidup masyarakat. Dalam konteks Daerah Khusus Jakarta, persoalan transportasi menjadi isu strategis karena Jakarta merupakan pusat pemerintahan, bisnis, perdagangan, pendidikan, dan jasa yang memiliki intensitas mobilitas sangat tinggi (Anderson, 1992).

Pertumbuhan jumlah penduduk dan tingginya aktivitas ekonomi telah mendorong peningkatan kebutuhan perjalanan masyarakat. Namun, peningkatan tersebut tidak selalu diimbangi dengan penggunaan transportasi publik secara optimal. Penggunaan kendaraan pribadi masih menjadi pilihan utama sebagian masyarakat karena dinilai lebih fleksibel, meskipun pada saat yang sama turut memperparah kemacetan, polusi udara, konsumsi energi, serta kerugian ekonomi akibat waktu tempuh yang panjang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kebijakan transportasi perkotaan tidak cukup hanya diarahkan pada penyediaan infrastruktur jalan, tetapi harus diarahkan pada pembangunan sistem transportasi publik yang terintegrasi, nyaman, aman, terjangkau, dan berkelanjutan.

Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta merespons persoalan tersebut melalui kebijakan Jak Lingko sebagai sistem integrasi transportasi publik. Jak Lingko tidak hanya dimaknai sebagai integrasi moda transportasi, tetapi juga sebagai upaya membangun ekosistem mobilitas perkotaan yang menghubungkan layanan Transjakarta, Mikrotrans, MRT Jakarta, LRT Jakarta, KRL Commuter Line, serta moda pengumpan lainnya. Integrasi tersebut mencakup integrasi rute, prasarana, sistem operasional, tarif, pembayaran, data, dan kelembagaan. Dengan demikian, Jak Lingko diharapkan mampu mengubah perilaku perjalanan masyarakat dari penggunaan kendaraan pribadi menuju penggunaan transportasi publik.

Secara normatif, kebijakan Jak Lingko memiliki landasan yang cukup kuat. Pemerintah daerah telah menerbitkan berbagai regulasi yang mendukung penyelenggaraan sistem transportasi terpadu dan terintegrasi, antara lain kebijakan mengenai penugasan BUMD dalam pembangunan sistem integrasi pembayaran multimoda serta penyelenggaraan sistem transportasi terpadu dan terintegrasi. Kebijakan ini juga sejalan dengan sasaran pembangunan daerah untuk mewujudkan sarana dan prasarana transportasi yang aman, memadai, modern, terintegrasi, ramah lingkungan, dan terjangkau bagi seluruh warga Jakarta.

Berbagai penelitian telah mengkaji implementasi kebijakan transportasi publik di Indonesia. Handayani, Afrianti, & Suryandari (2021) meneliti implementasi kebijakan angkutan umum di DKI Jakarta dan menemukan bahwa koordinasi antarlembaga dan sosialisasi kebijakan menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi. Istianto (2007) dalam penelitiannya tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap implementasi pelayanan publik dalam bidang transportasi perkotaan di Jakarta menemukan bahwa sumber daya manusia dan struktur birokrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan transportasi publik. Kadarisman & Gunawan (2016) mengkaji implementasi kebijakan sistem transportasi darat dan dampaknya terhadap kesejahteraan sosial di Jakarta, dengan temuan bahwa keterpaduan antarmoda dan dukungan anggaran menjadi tantangan utama dalam implementasi kebijakan. Sementara itu, Sinaga (2020) dalam disertasinya tentang implementasi kebijakan

angkutan umum massal berbasis Bus Rapid Transit menyoroti pentingnya integrasi kebijakan dan partisipasi masyarakat dalam mewujudkan sistem transportasi publik yang berkeadilan dan berkelanjutan. Penelitian Siregar, Wardaya, & Tasan (2017) tentang implementasi kebijakan transportasi publik di Medan menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan dan komitmen pelaksana menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi.

Meskipun demikian, implementasi Jak Lingko masih menghadapi berbagai persoalan. Capaian penggunaan transportasi publik belum sepenuhnya memenuhi target yang telah ditetapkan. Selain itu, masih ditemukan persoalan pada aspek sosialisasi, keterpaduan layanan, kualitas sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur pendukung, integrasi data, koordinasi antarlembaga, serta pengalaman pengguna di lapangan. Persoalan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan Jak Lingko tidak hanya bergantung pada desain kebijakan, tetapi juga pada kemampuan pemerintah daerah dan para pelaksana dalam menerjemahkan kebijakan ke dalam praktik pelayanan publik yang efektif.

Dalam kajian implementasi kebijakan, Edward III menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut relevan digunakan untuk menganalisis implementasi Jak Lingko karena kebijakan ini melibatkan banyak aktor, banyak moda transportasi, serta berkaitan langsung dengan perubahan perilaku masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk menjawab tiga pertanyaan utama: bagaimana implementasi kebijakan Jak Lingko di Daerah Khusus Jakarta, apa faktor penghambat implementasinya, dan strategi apa yang perlu dilakukan untuk memperkuat implementasi kebijakan tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan Jak Lingko di Daerah Khusus Jakarta berdasarkan empat variabel Edward III (komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi), mengidentifikasi faktor-faktor penghambat implementasinya, serta merumuskan strategi penguatan kebijakan yang adaptif dan berkelanjutan. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan berkontribusi pada pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian implementasi kebijakan transportasi publik dan integrasi kebijakan di tingkat daerah, serta memperkaya literatur penerapan teori Edward III dalam konteks kebijakan transportasi perkotaan di Indonesia. Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta dan pemangku kepentingan terkait dalam memperkuat implementasi Jak Lingko, meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik, mendorong terwujudnya sistem mobilitas perkotaan yang terintegrasi, inklusif, dan berkelanjutan, serta meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam penggunaan transportasi publik. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi dasar pengembangan penelitian lebih lanjut mengenai implementasi kebijakan integrasi transportasi di daerah lain di Indonesia.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berupaya memahami secara mendalam proses implementasi kebijakan Jak Lingko, dinamika kelembagaan, perilaku pelaksana, pengalaman pengguna, serta hambatan yang muncul dalam pelaksanaan kebijakan. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti menggali makna, persepsi, serta praktik implementasi kebijakan secara kontekstual.

Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada informan yang memiliki relevansi dengan implementasi kebijakan Jak Lingko, antara lain unsur Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta, Dinas Perhubungan, pengelola transportasi, operator, petugas lapangan, organisasi angkutan, serta masyarakat pengguna layanan. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung praktik pelayanan transportasi publik, integrasi antarmoda, penggunaan kartu atau aplikasi, informasi layanan,

serta respons petugas di lapangan. Dokumentasi dilakukan melalui penelaahan regulasi, laporan kinerja, dokumen kebijakan, data transportasi, laporan kelembagaan, dan dokumen pendukung lainnya.

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan Edward III yang mencakup empat dimensi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Selain itu, penelitian juga menggunakan analisis SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam implementasi Jak Lingko sehingga dapat dirumuskan strategi penguatan kebijakan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Kebijakan Jak Lingko di Daerah Khusus Jakarta**

Implementasi kebijakan Jak Lingko merupakan upaya Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta dalam membangun sistem transportasi publik yang terpadu dan terintegrasi. Kebijakan ini diarahkan untuk meningkatkan penggunaan angkutan umum massal melalui integrasi prasarana dan sarana transportasi, integrasi sistem operasional, serta penetapan paket tarif atau bundling tariff. Jak Lingko juga menjadi instrumen untuk menghubungkan berbagai moda transportasi agar masyarakat dapat melakukan perjalanan secara lebih mudah, efisien, dan terjangkau.

Dari sisi substansi kebijakan, Jak Lingko memiliki orientasi yang kuat terhadap integrasi transportasi. Hal ini terlihat dari upaya menghubungkan layanan Transjakarta, Mikrotrans, MRT Jakarta, LRT Jakarta, KRL Commuter Line, dan moda pengumpan lainnya. Mikrotrans memiliki peran penting dalam menjangkau kawasan permukiman dan mendukung layanan first mile serta last mile. Sementara itu, integrasi pembayaran dan tarif menjadi instrumen untuk mendorong masyarakat menggunakan transportasi publik karena perjalanan multimoda dapat dilakukan dengan biaya yang lebih terjangkau.

Namun, implementasi kebijakan tidak dapat dinilai hanya dari keberadaan moda transportasi dan sistem pembayaran. Keberhasilan implementasi sangat bergantung pada bagaimana kebijakan dikomunikasikan, bagaimana sumber daya disediakan, bagaimana sikap pelaksana terbentuk, serta bagaimana struktur birokrasi bekerja. Keempat aspek tersebut menjadi dasar pembahasan berikut.

#### **Komunikasi**

Komunikasi merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan Jak Lingko. Kebijakan yang melibatkan banyak aktor dan menyasar perubahan perilaku masyarakat membutuhkan proses komunikasi yang jelas, konsisten, dan berkelanjutan. Dalam konteks Jak Lingko, komunikasi kebijakan mencakup penyampaian informasi mengenai tujuan integrasi transportasi, rute layanan, sistem tarif, cara penggunaan kartu atau aplikasi, pola perpindahan antarmoda, serta manfaat penggunaan transportasi publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan telah dilakukan melalui berbagai saluran, seperti media sosial, aplikasi digital, informasi di halte dan stasiun, petugas lapangan, serta kampanye publik. Namun, komunikasi tersebut belum sepenuhnya merata dan konsisten. Sebagian masyarakat masih mengalami kebingungan terkait rute, mekanisme tarif integrasi, penggunaan kartu, serta perpindahan antarmoda. Kondisi ini menunjukkan bahwa transmisi informasi belum sepenuhnya menjangkau seluruh kelompok pengguna, terutama pengguna baru, lansia, masyarakat dengan literasi digital rendah, dan warga di kawasan permukiman yang bergantung pada angkutan pengumpan.

Dari aspek kejelasan pesan, informasi mengenai Jak Lingko perlu disampaikan dengan bahasa yang sederhana, visual yang mudah dipahami, dan panduan yang aplikatif. Kebijakan transportasi yang kompleks tidak cukup dijelaskan melalui regulasi atau pengumuman formal, tetapi harus diterjemahkan ke dalam informasi layanan yang mudah digunakan oleh

masyarakat. Ketika masyarakat tidak memahami cara menggunakan layanan, maka manfaat integrasi tidak sepenuhnya dirasakan.

Dari aspek konsistensi informasi, masih terdapat tantangan dalam penyelarasan informasi antarlembaga dan antarmoda. Perubahan rute, jadwal, tarif, maupun mekanisme layanan perlu disampaikan secara seragam oleh seluruh pihak. Jika informasi yang diterima masyarakat berbeda antara aplikasi, petugas, halte, dan operator, maka kepercayaan pengguna terhadap sistem dapat menurun. Oleh karena itu, komunikasi publik harus diperkuat melalui pusat informasi terpadu, pembaruan data secara real time, serta peningkatan kapasitas petugas sebagai komunikator kebijakan di lapangan.

### **Sumber Daya**

Sumber daya merupakan faktor kedua yang menentukan efektivitas implementasi kebijakan. Dalam implementasi Jak Lingko, sumber daya meliputi sumber daya manusia, infrastruktur, teknologi, anggaran, serta kewenangan dan dukungan kelembagaan. Ketersediaan sumber daya yang memadai menjadi syarat agar integrasi transportasi tidak hanya bersifat administratif, tetapi benar-benar terwujud dalam pelayanan publik.

Dari aspek sumber daya manusia, implementasi Jak Lingko membutuhkan aparatur, operator, pengemudi, dan petugas lapangan yang memahami tujuan kebijakan, standar pelayanan, teknologi pembayaran, serta kebutuhan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas lapangan memiliki peran strategis karena mereka menjadi titik temu langsung antara kebijakan dan masyarakat. Namun, kapasitas petugas belum sepenuhnya merata, terutama dalam memberikan informasi, menangani keluhan, membantu pengguna baru, dan menjaga standar pelayanan.

Dari aspek infrastruktur, Jak Lingko membutuhkan halte, stasiun, jalur penghubung, fasilitas integrasi, papan informasi, akses pejalan kaki, serta sarana pendukung yang aman dan nyaman. Beberapa titik integrasi telah menunjukkan kemajuan, tetapi masih terdapat lokasi yang belum sepenuhnya ramah pengguna, terutama dalam aspek aksesibilitas, kenyamanan perpindahan moda, keterpaduan informasi, dan fasilitas bagi kelompok rentan. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi transportasi tidak cukup hanya dengan menghubungkan moda, tetapi juga harus memastikan pengalaman perjalanan yang mudah dan nyaman.

Dari aspek teknologi, integrasi pembayaran dan data menjadi elemen penting dalam Jak Lingko. Sistem pembayaran berbasis kartu dan aplikasi telah membantu mempercepat layanan dan memperluas akses pembayaran. Namun, tantangan masih muncul pada integrasi data, keandalan sistem, kendala teknis tap in dan tap out, serta kemampuan pengguna dalam memanfaatkan layanan digital. Oleh karena itu, pengembangan teknologi harus disertai dengan edukasi publik dan dukungan layanan bantuan.

Dari aspek anggaran, keberlanjutan pembiayaan menjadi tantangan penting. Transportasi publik membutuhkan subsidi dan investasi yang besar agar tetap terjangkau bagi masyarakat. Kebijakan tarif integrasi memberikan manfaat bagi pengguna, tetapi di sisi lain membutuhkan dukungan fiskal yang berkelanjutan. Pemerintah daerah perlu memastikan bahwa subsidi transportasi tidak hanya dipahami sebagai beban anggaran, tetapi sebagai investasi sosial, ekonomi, dan lingkungan untuk mengurangi kemacetan serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

### **Disposisi Pelaksana**

Disposisi atau sikap pelaksana berkaitan dengan komitmen, kesediaan, kedisiplinan, dan orientasi pelayanan para aktor implementasi. Kebijakan yang dirancang dengan baik tidak akan berjalan optimal apabila pelaksana tidak memiliki komitmen yang sama. Dalam konteks Jak Lingko, disposisi pelaksana melibatkan pemerintah daerah, BUMD transportasi, operator, pengemudi, petugas lapangan, serta pihak pendukung lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki komitmen kuat dalam mengembangkan sistem transportasi terpadu. Komitmen tersebut terlihat dari dukungan

regulasi, pengembangan integrasi pembayaran, perluasan layanan Mikrotrans, serta penguatan peran transportasi publik dalam pembangunan perkotaan. Namun, pada tingkat operasional, komitmen pelaksana belum sepenuhnya seragam. Masih ditemukan perbedaan kualitas pelayanan, kedisiplinan pengemudi, respons petugas, dan konsistensi pelaksanaan standar layanan.

Komitmen operator juga menjadi faktor penting. Operator tidak hanya berperan menyediakan armada, tetapi juga memastikan keselamatan, ketepatan layanan, kenyamanan, dan kepatuhan terhadap standar integrasi. Ketika operator memiliki orientasi pelayanan yang kuat, maka pengguna akan lebih percaya terhadap transportasi publik. Sebaliknya, apabila pelayanan tidak konsisten, maka masyarakat cenderung kembali menggunakan kendaraan pribadi.

Orientasi pelayanan merupakan inti dari disposisi pelaksana. Jak Lingko harus dipahami bukan hanya sebagai proyek integrasi transportasi, tetapi sebagai pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pelaksana harus memiliki sikap responsif, ramah, informatif, dan adaptif terhadap keluhan pengguna. Pembinaan, pelatihan, evaluasi kinerja, serta sistem penghargaan dan sanksi perlu diperkuat agar disposisi pelaksana sejalan dengan tujuan kebijakan.

### **Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi merupakan faktor yang menentukan kejelasan pembagian kewenangan, standar operasional prosedur, koordinasi, dan mekanisme kerja antaraktor. Jak Lingko merupakan kebijakan yang melibatkan banyak lembaga, sehingga struktur birokrasi yang jelas dan koordinatif menjadi syarat penting dalam implementasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembagian kewenangan dalam implementasi Jak Lingko telah memiliki dasar kelembagaan, dengan Dinas Perhubungan sebagai perangkat daerah yang bertanggung jawab dan BUMD serta badan usaha sebagai pelaksana atau mitra. Namun, kompleksitas aktor menyebabkan koordinasi tidak selalu mudah. Integrasi transportasi membutuhkan sinkronisasi antara perencanaan rute, pengelolaan armada, sistem pembayaran, data pengguna, tarif, fasilitas fisik, hingga pengaduan masyarakat.

Standar operasional prosedur menjadi kebutuhan penting agar pelayanan berjalan seragam. SOP tidak hanya diperlukan pada tingkat manajemen, tetapi juga pada tingkat petugas lapangan dan operator. Ketika SOP tidak dipahami secara merata, maka pelayanan dapat berbeda antarwilayah atau antarmoda. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpastian bagi pengguna.

Koordinasi antarlembaga juga masih menjadi tantangan. Kebijakan Jak Lingko memerlukan koordinasi antara pemerintah daerah, operator transportasi, pengelola infrastruktur, penyedia teknologi, aparat pengawasan, serta masyarakat. Koordinasi yang lambat atau terfragmentasi dapat menghambat penyelesaian masalah di lapangan, terutama terkait gangguan layanan, keluhan pengguna, pembaruan informasi, dan integrasi data. Oleh karena itu, perlu dikembangkan sistem koordinasi yang lebih cepat, berbasis data, dan berorientasi pada penyelesaian masalah.

### **Faktor Penghambat Implementasi Jak Lingko**

Berdasarkan analisis terhadap empat variabel Edward III, faktor penghambat implementasi Jak Lingko dapat dikelompokkan ke dalam empat aspek utama.

1. Hambatan komunikasi, sosialisasi kebijakan belum sepenuhnya merata, terutama kepada masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi atau kartu pembayaran. Informasi mengenai rute, tarif, dan perpindahan moda belum selalu dipahami secara jelas oleh pengguna. Selain itu, konsistensi informasi antarsaluran masih perlu diperkuat agar tidak menimbulkan kebingungan.
2. Hambatan sumber daya, ketersediaan dan kualitas sumber daya manusia belum sepenuhnya merata. Masih diperlukan peningkatan kapasitas petugas dan pengemudi

dalam memberikan layanan yang ramah, informatif, dan responsif. Infrastruktur integrasi juga belum sepenuhnya ideal di seluruh titik layanan, terutama dalam aspek kenyamanan, aksesibilitas, dan keterhubungan first mile serta last mile. Di sisi lain, sistem teknologi dan data masih memerlukan penguatan agar pembayaran, informasi rute, dan pengaduan dapat berjalan lebih terintegrasi.

3. Hambatan disposisi, komitmen pelaksana belum sepenuhnya seragam. Masih terdapat perbedaan kualitas pelayanan antaroperator maupun antarlokasi. Disiplin petugas, respons terhadap keluhan, dan orientasi pelayanan perlu terus diperkuat agar pelaksanaan kebijakan tidak hanya berorientasi pada aspek teknis, tetapi juga pada kepuasan pengguna.
4. Hambatan struktur birokrasi, kompleksitas aktor dalam implementasi Jak Lingko menyebabkan koordinasi antarlembaga menjadi tantangan. Pembagian kewenangan, SOP, dan alur pengaduan perlu dibuat lebih sederhana dan mudah dipahami. Struktur birokrasi yang terlalu panjang dapat memperlambat respons terhadap persoalan di lapangan.

Keempat hambatan tersebut saling berkaitan. Hambatan komunikasi dapat memperlemah pemahaman masyarakat, hambatan sumber daya dapat menurunkan kualitas layanan, hambatan disposisi dapat mengurangi konsistensi pelaksanaan, dan hambatan struktur birokrasi dapat memperlambat koordinasi. Oleh karena itu, perbaikan implementasi Jak Lingko harus dilakukan secara menyeluruh.

### **Strategi Penguatan Implementasi Kebijakan Jak Lingko**

Strategi penguatan implementasi Jak Lingko perlu diarahkan pada pembangunan ekosistem mobilitas perkotaan yang terpadu, inklusif, adaptif, dan berkelanjutan. Berdasarkan analisis SWOT, strategi yang dapat dilakukan meliputi beberapa aspek.

1. Memperkuat komunikasi publik. Pemerintah daerah dan operator perlu meningkatkan sosialisasi melalui kanal digital dan nondigital. Informasi mengenai rute, tarif, cara pembayaran, titik integrasi, dan mekanisme pengaduan harus disampaikan secara sederhana, konsisten, dan mudah diakses. Edukasi publik perlu diarahkan tidak hanya untuk menjelaskan cara menggunakan layanan, tetapi juga untuk membangun kesadaran masyarakat tentang pentingnya beralih ke transportasi publik.
2. Meningkatkan integrasi antarmoda. Integrasi fisik, rute, jadwal, tarif, dan pembayaran perlu terus diperkuat agar perjalanan masyarakat menjadi lebih mudah. Titik perpindahan antarmoda harus dirancang ramah pejalan kaki, aman, nyaman, dan mudah dipahami. Mikrotrans perlu terus dikembangkan sebagai pengumpan utama yang menghubungkan permukiman dengan koridor transportasi massal.
3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Petugas lapangan, pengemudi, dan operator perlu mendapatkan pelatihan berkala mengenai pelayanan publik, keselamatan, komunikasi pengguna, penggunaan teknologi, dan penanganan keluhan. Peningkatan kapasitas SDM harus disertai sistem evaluasi kinerja, penghargaan, dan sanksi yang jelas.
4. Mengembangkan sistem digital dan data terpadu. Integrasi transportasi membutuhkan data yang akurat dan real time. Pemerintah daerah perlu memperkuat sistem informasi perjalanan, integrasi pembayaran, dashboard pengawasan, serta kanal pengaduan terpadu. Data pengguna, rute, kepadatan, keluhan, dan performa layanan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan.
5. Memperkuat koordinasi kelembagaan. Diperlukan mekanisme koordinasi yang lebih efektif antara Dinas Perhubungan, BUMD transportasi, operator, penyedia teknologi, dan lembaga pendukung lainnya. Forum koordinasi rutin, SOP lintas lembaga, dan sistem respons cepat terhadap masalah lapangan perlu dikembangkan agar implementasi lebih adaptif.
6. Menjamin keberlanjutan pembiayaan. Transportasi publik membutuhkan dukungan anggaran yang berkelanjutan. Subsidi tarif perlu dikelola secara akuntabel dan berbasis kinerja. Pemerintah daerah juga dapat mengembangkan skema pembiayaan inovatif

melalui kerja sama antarlembaga, optimalisasi aset, dan pendekatan pembiayaan berkelanjutan.

7. Memperkuat evaluasi berbasis pengalaman pengguna. Keberhasilan Jak Lingko tidak cukup diukur dari jumlah armada atau sistem pembayaran, tetapi juga dari kepuasan pengguna, kemudahan perjalanan, ketepatan waktu, kenyamanan, keselamatan, dan keterjangkauan. Oleh karena itu, evaluasi kebijakan perlu memasukkan perspektif pengguna sebagai dasar perbaikan layanan.

## KESIMPULAN

Implementasi kebijakan Jak Lingko di Daerah Khusus Jakarta telah berjalan cukup baik, terutama dalam aspek integrasi layanan, tarif, pembayaran, serta pengembangan transportasi publik berbasis multimoda. Jak Lingko telah menjadi instrumen penting dalam membangun sistem transportasi perkotaan yang lebih terintegrasi, terjangkau, dan berorientasi pada kebutuhan mobilitas masyarakat. Namun, implementasinya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat hambatan pada aspek komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Hambatan komunikasi terlihat dari belum meratanya sosialisasi dan belum konsistennya informasi layanan. Hambatan sumber daya terlihat dari keterbatasan kualitas SDM, infrastruktur, teknologi, dan dukungan pembiayaan. Hambatan disposisi terlihat dari belum seragamnya komitmen dan orientasi pelayanan pelaksana. Sementara itu, hambatan struktur birokrasi terlihat dari kompleksitas koordinasi, SOP, pembagian kewenangan, dan integrasi data. Oleh karena itu, penguatan implementasi Jak Lingko perlu dilakukan melalui strategi komunikasi publik yang lebih efektif, peningkatan kualitas layanan, penguatan sumber daya manusia, integrasi digital dan data, koordinasi kelembagaan, keberlanjutan pembiayaan, serta evaluasi berbasis pengalaman pengguna.

Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta perlu memperkuat implementasi Jak Lingko melalui penyempurnaan komunikasi publik, integrasi layanan, dan koordinasi kelembagaan. Dinas Perhubungan bersama BUMD dan operator transportasi perlu menyediakan informasi layanan yang lebih mudah dipahami, memperkuat pelatihan petugas, meningkatkan kualitas infrastruktur integrasi, serta memastikan sistem pembayaran dan data berjalan lebih andal. Selain itu, perlu dikembangkan mekanisme evaluasi layanan berbasis data dan pengaduan masyarakat agar kebijakan dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Pemerintah daerah juga perlu menjaga keberlanjutan pembiayaan transportasi publik agar tarif tetap terjangkau tanpa mengurangi kualitas layanan. Bagi penelitian selanjutnya, kajian mengenai Jak Lingko dapat dikembangkan dengan pendekatan kuantitatif atau mixed methods untuk mengukur pengaruh integrasi transportasi terhadap perubahan perilaku perjalanan masyarakat, penurunan kemacetan, efisiensi waktu tempuh, dan kepuasan pengguna.

## REFERENSI

- Anderson, J. E. (1992). *Public*. Harcourt Brace Jovanovich.
- Anderson, J. E. (2015). *Public policymaking: An introduction* (8th ed.). Cengage Learning.
- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2024). *Provinsi DKI Jakarta dalam angka 2024*. BPS Provinsi DKI Jakarta.
- Dunn, W. N. (2018). *Public policy analysis: An integrated approach* (6th ed.). Routledge.
- Dye, T. R. (2013). *Understanding public policy* (14th ed.). Pearson Education.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and policy implementation in the Third World*. Princeton University Press.

- Handayani, S., Afrianti, D. A., & Suryandari, M. (2021). Implementasi kebijakan angkutan umum di DKI Jakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 115–128.
- Istianto, B. (2007). *Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap implementasi pelayanan publik dalam bidang transportasi perkotaan di Daerah Khusus Ibukota Jakarta Raya: Studi kasus moda transportasi busway* [Disertasi doktoral, Universitas Satyagama Jakarta].
- Kadarisman, M., & Gunawan, A. (2016). Implementasi kebijakan sistem transportasi darat dan dampaknya terhadap kesejahteraan sosial di Jakarta. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 3(1), 59–78.
- Mazmanian, D. A., & Sabatier, P. A. (1983). *Implementation and public policy*. Scott Foresman.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R. (2017). *Public policy: Dinamika kebijakan, analisis kebijakan, manajemen politik kebijakan publik, etika kebijakan publik*. Elex Media Komputindo.
- Parsons, W. (2005). *Public policy: Pengantar teori dan praktik analisis kebijakan*. Kencana.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (2020). *Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 63 Tahun 2020 tentang Penugasan Kepada Badan Usaha Milik Daerah untuk Membangun Sistem Integrasi Pembayaran Multimoda Transportasi*.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (2021). *Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 68 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Transportasi Terpadu dan Terintegrasi*.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (2024). *Laporan kinerja instansi pemerintah Provinsi DKI Jakarta tahun 2020–2024*. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
- Sinaga, S. M. (2020). *Implementasi kebijakan angkutan umum massal berbasis Bus Rapid Transit dalam mewujudkan sistem transportasi publik perkotaan yang berkeadilan dan berkelanjutan di Provinsi DKI Jakarta* [Disertasi doktoral].
- Siregar, S. R., Wardaya, & Tasan, D. (2017). Implementasi kebijakan transportasi publik dalam mengatasi kemacetan dan kepadatan lalu lintas di Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 145–158.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.
- Winarno, B. (2016). *Kebijakan publik era globalisasi: Teori, proses, dan studi kasus komparatif*. CAPS.