PENGARUH KEMAMPUAN PETUGAS JAK LINGKO DAN SOSIALISASI TERHADAP IMPLEMENTASI PROGRAM JAK LINGKO SEBAGAI LAYANAN SISTEM TRANSPORTASI UMUM TERINTEGRASI
(STUDI PADA MASYARAKAT JAKARTA TIMUR)

THE INFLUENCE OF THE COMPETENCE OF JAK LINGKO OFFICERS AND SOCIALIZATION ON THE IMPLEMENTATION OF THE JAK LINGKO PROGRAM AS AN INTEGRATED PUBLIC TRANSPORTATION SYSTEM SERVICE
(A STUDY ON THE COMMUNITY OF EAST JAKARTA)

Ananda Dini Nurhaliza, Amni Zarkasyi Rahman, S.AP., M.Si.
Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : https://www.fisip.undip.ac.id Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Implementation is one of the steps in realizing an ideal policy. The government must be able to minimize failures by being responsive in facing policy implementation challenges such as human resource and communication issues. The essence of public policy comes from how the substance of the policy can solve problems in an area. Jakarta has an average congestion rate of 53%, and one of the efforts made to address this is by creating an integrated public transportation program called the Jak Lingko Program. Behind the sophistication felt by users, there are still obstacles in its implementation, such as schedule mismatches, less than optimal service, and transaction problems, or it can be said that these problems are related to officers and the socialization process. The purpose of this study is to determine the effect of Officer Capability (X1) and Socialization (X2) partially and simultaneously. This study uses a quantitative method by distributing questionnaires to 100 samples using accidental sampling technique. The analysis techniques used are validity test, reliability test, classical assumption test, and multiple regression analysis which includes f test, t test, and coefficient of determination. The results showed that partially and simultaneously Officer Capability (X1) and Socialization (X2) have a positive and significant effect on the Implementation of the Jak Lingko Program in the East Jakarta area (Y). Based on the results of multiple linear regression analysis, the regression model is able to explain the influence of independent variables on the dependent variable with a moderate value of 45.5%, while the remaining 55.5% is caused by other factors not included in the study. The suggestions given are to improve HR competence through Service Excellence and Care Training for Controllers, as well as creating a live chat feature and optimizing call center services.

Keywords: *Implementation, Jak Lingko, Public Policy, Socialization, Staff Competencies.*

PENDAHULUAN

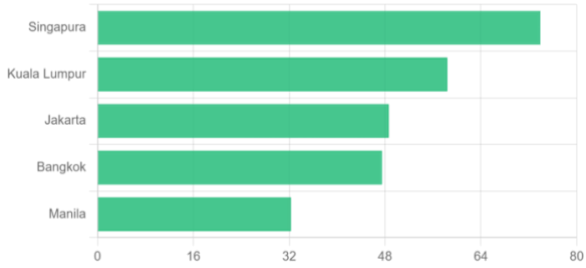
A. Latar Belakang

Rancangan pemerintah berupa kebijakan, program, dan proyek dilakukan supaya sebagian besar rakyat dapat terjamin kebahagiaannya melalui sumber daya negara. Kebijakan publik akan dianggap gagal apabila keberadaan kebijakan tersebut tidak mampu memenuhi standar penilaian yang telah ditetapkan sebelumnya sehingga diperlukan pembenaran supaya efisiensi dapat tercapai baik dari segi sumber daya manusia, waktu, uang maupun materi. (Kristian et al., 2023).

Dalam mewujudkan kebijakan publik yang ideal, terdapat salah satu rangkaian proses dari terbentukya sebuah kebijakan yakni Implementasi (Siti Marwiyah, 2022). Implementasi kebijakan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun kelompok dalam mencapai tujuan yang didasari atas sahnya sebuah kebijakan yang telah dibuat.

Esensial sebuah kebijakan publik berasal dari bagaimana substansi kebijakan dapat mengatasi masalah di sebuah daerah. Daerah Khusus Jakarta adalah provinsi yang memiliki tingkat kepadatan penduduk yang tinggi. Menurut data *World Population Review* 2024, saat ini Jakarta memiliki total penduduk mencapai 11.436.004 jiwa dan apabila dilihat dari tahun sebelumnya, angka ini akan terus meningkat dari tahun ke tahun sehingga diperlukan transportasi perkotaan yang memadai.

Tulang punggung sistem transportasi perkotaan di seluruh dunia, khususnya di wilayah metropolitan padat penduduk adalah angkutan umum yang didefinisikan sebagai berbagai kendaraan berkapasitas tinggi dengan rute dan jadwal tetap (Hörcher & Tirachini, 2021). Transportasi adalah memindahkan orang, benda, atau keduanya antar lokasi (Johanes et al., 2022). Berdasarkan data Oliver Wyman Forum bersama University of California yang diterbitkan melalui laporan dengan judul *"Urban Mobility Readiness Index"*, menjelaskan mengenai tingkat kesiapan beberapa kota di seluruh dunia melalui aspek urbanisasi, mobilitas, infrastruktur, hingga ekosistem transportasi yang berkelanjutan.



Gambar 1 Skor Transportasi Umum
Sumber: *Urban Mobility Readiness Index*

Tamin dalam (Utami, 2017) menyebutkan bahwa jumlah peningkatan kepadatan penduduk akan menimbulkan masalah kemacetan karena kebutuhan transportasi juga ikut meningkat. Per tahun 2018, Jakarta menempati peringkat 10 kota termacet di dunia dengan rata-rata kemacetan mencapai 53%.

Transportasi Jakarta berevolusi menjadi wujud dari *smart city*. Kota pintar merupakan gagasan yang mendorong pendekatan multidisiplin dengan mempertimbangkan ICT dan keberlanjutan di kota-kota yang menyediakan barang dan jasa inovatif (Oktafrida & Roychansyah, 2023). Tujuan utama dari kota cerdas adalah untuk menyediakan kota dengan teknologi dan

kecerdasan canggih untuk mencapai infrastruktur dan layanan yang lebih efisien.

Masyarakat yang bertanggung jawab dan global di mana teknologi dan inovasi meningkatkan kehidupan sehari-hari masyarakat adalah hasil dari kota yang berkelanjutan. Dalam upaya memaksimalkan layanan *smart city*, Pemprov DKI Jakarta membangun Jak Lingko, sebuah sistem terpadu seluruh moda transportasi umum di Jakarta (Arif et al., 2023), untuk mendukung transportasi umum yang mudah diakses dan berkelanjutan termasuk sistem pembayaran melalui kemajuan teknologi yang terintegrasi pada tahun 2022.

Jak Lingko adalah program yang menyediakan sistem transportasi umum yang terintegrasi dan merupakan transisi dari Program Ok-Otrip. Secara 3aradigm, Jak Lingko tersedia sebagai layanan transportasi umum yang terintegrasi baik secara fisik, layanan, manajemen, maupun sistem pembayaran. Program ini diatur dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 63 Tahun 2020 dan Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 68 Tahun 2021.

Dibalik kecanggihan atau kemudahan yang dirasakan pengguna, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala yang dirasakan pengguna. Pertama, ketidaksesuaiannya jadwal keberangkatan dan waktu kedatangan moda transportasi, hal tersebut diduga disebabkan oleh perubahan jadwal operasional yang belum disampaikan petugas terkait sehingga membuat pengguna menunggu lebih lama dan memakai alternatif rute yang lebih jauh dibanding rute sebelumnya.

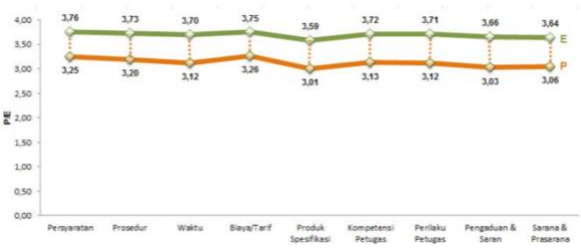
Kedua, petugas kurang ramah. Masalah petugas pelayan di Jak Lingko yang berada di beberapa halte seringkali tersorot oleh media, baik dari sikap maupun kapabilitas petugas dalam menjalankan tugas. Komunikasi terkesan satu arah ketiga pengguna memberikan keluhan. Salah satu kasus yang pernah terjadi adalah sopir Jak Lingko Mikrotrans yang berkata kasar ke pengendara lain di Jakarta Barat pada tahun 2022. Masih di tahun yang sama, oknum supir mikrotrans yang berada di jalur Tanjung Priuk-Rusun Marunda bersikap arogan kepada penumpang sehingga diperlukannya sumber daya manusia yang memadai Petugas yang berada di wilayah lain juga pernah mendapatkan aduan terkait pengemudi yang dianggap kurang maksimal dalam memberikan pelayanan yang prima ke penumpang (Aslamiyyah et al., 2024).

Ketiga, selaras dengan perbaikan baik teknis maupun sistem oleh Jak Lingko ternyata masih belum cukup. Terhitung pada bulan Oktober tahun 2022, terdapat 2.338 keluhan yang dilaporkan oleh pengguna layanan di Jak Lingko *Customer Care* dan telah teridentifikasi oleh data base transaksi di Jak Lingko.

Gambar 2 Ilustrasi *Tap Out* dan *Tap In*
Sumber: website Jak Lingko Indonesia

Hal tersebut juga didukung oleh data Tingkat Pencapaian Harapan Pengguna Jaklingko Wilayah Jakarta Timur dibuat oleh Pusat Pelayanan Statistik DISKOMINFOTIK

Provinsi DKI Jakarta. Pengguna layanan dinilai masih kurang puas terhadap kebijakan pelayanan transportasi Jak Lingko yang sudah disediakan.



Gambar 3 Pencapaian Harapan Pengguna di Wilayah Jakarta Timur
Sumber: Pusat Pelayanan Statistik DKI Jakarta

Berdasarkan gambar 3 terdapat 9 dimensi penilaian harapan dan penilaian kinerja Jak Lingko. € adalah harapan responden atau pengguna layanan Jak lingko dan (P) adalah kinerja pelayanan Jak Lingko. Berdasarkan grafik tersebut, masih terdapat gap antara (P) atau pelayanan yang dihasilkan dengan € sehingga dapat dikatakan Program Jak Lingko masih belum sesuai harapan masyarakat. Fenomena tersebut menyatakan implementasi program Jak Lingko sebagai layanan transportasi umum terintegrasi bukanlah suatu hal yang mudah. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi fenomena tersebut, seperti sumber daya manusia dan komunikasi.

Faktor kemampuan sumber daya dan komunikasi merupakan dua hal yang tidak dapat diabaikan keberadaannya. Penelitian yang dilakukan oleh (Rahmatia Machieu, 2023), memiliki hasil bahwa faktor sumber daya dan komunikasi secara bersamaan mampu memberikan pengaruh yang positif dan signifikan. Berbanding terbalik dengan hal itu, penelitian yang dilakukan oleh (Irawan et al., 2024, menunjukkan bahwa komunikasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap implementasi kebijakan, sedangkan faktor sumber daya tidak memberikan dampak positif yang signifikan.

Fenomena variabel yang telah dikaji pada penelitian terdahulu beserta fenomena implementasi Program Jak Lingko tentunya tidak dapat diabaikan. Sesuai dengan RPJMD tahun 2017-2022 bahwa petugas harus memiliki tingkat pengetahuan dan kemampuan yang memadai baik dari segi skill, attitude, dan behavior. Dari fenomena yang sudah dipaparkan, terdapat poin menarik mengenai kemampuan sumber daya manusia dan komunikasi terhadap implementasi Program Jak Lingko. Adanya inkonsistensi hasil dari beberapa variabel menjadi alasan peneliti untuk mengkaji ulang variabel tersebut. Peneliti memilih wilayah Jakarta Timur dengan total penduduk paling banyak dibandingkan wilayah lain di Jakarta per tahun 2023 dengan jumlah 3.079.618 penduduk.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian "Pengaruh Kemampuan Petugas Jak Lingko dan Sosialisasi terhadap Implementasi Program Jak Lingko sebagai Layanan Sistem Transportasi Umum Terintegrasi (Studi Pada Masyarakat Jakarta Timur)".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kemampuan petugas terhadap implementasi Program Jak

Lingko sebagai layanan sistem transportasi umum terintegrasi?

2. Apakah terdapat pengaruh sosialisasi terhadap Implementasi Program Jak Lingko sebagai layanan sistem transportasi umum terintegrasi?
3. Apakah terdapat pengaruh kemampuan petugas dan sosialisasi terhadap Implementasi Program Jak Lingko sebagai layanan sistem transportasi umum terintegrasi?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh kemampuan petugas terhadap implementasi Program Jak Lingko sebagai layanan sistem transportasi umum terintegrasi
2. Mengetahui pengaruh sosialisasi terhadap implementasi Program Jak Lingko sebagai layanan sistem transportasi umum terintegrasi
3. Mengetahui pengaruh kemampuan petugas dan sosialisasi terhadap implementasi Program Jak Lingko sebagai layanan sistem transportasi umum terintegrasi

D. Kajian Teori

1. Administrasi Publik

Administrasi Publik Chandler dan Plano dalam (Duadji et al., 2019) mendefinisikan administrasi publik sebagai pengorganisir dan pengoordinasi sumber daya dan personil publik dalam membuat formulasi, implementasi, dan pengelolaan keputusan dalam kebijakan publik. Kedua ahli tersebut menyebutkan bahwa administrasi publik dapat dipandang sebagai ilmu dan seni dalam mengatur hal yang berhubungan dengan publik. Lebih lanjut, (Pasolong, 2007) juga menyebutkan bahwa administrasi publik merupakan bentuk kerjasama dalam melaksanakan urusan pemerintahan sehingga masalah publik dapat terselesaikan dan kebutuhan publik dapat terpenuhi dengan efektif dan efisien.

2. Paradigma Administrasi Publik

Dalam lingkup perkembangan administrasi publik, sering kali peristiwa yang tidak pernah terjadi sebelumnya menyebabkan terjadinya perubahan cara memandang. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Nicholas Henry dalam (Basuki Johanes, 2018; Duadji et al., 2019) bahwa standar ilmu disiplin mencakup focus dan locus. Terdapat enam paradigma yang berkaitan dengan focus dan locus tersebut.

Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926), yaitu paradigma yang memisahkan antara aspek politik dan administrasi. Pemisahan tersebut menyebabkan terjadinya pemisahan beberapa golongan dalam struktur pemerintahan menjadi tiga bagian yaitu badan eksekutif, badan 5aradigm ai, dan badan eksekutif.

Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937), yaitu paradigma yang menjelaskan prinsip administrasi atau dikenal dengan POSDCORB *(Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting)* yang bersifat universal. Berbeda dengan paradigma sebelumnya, 5aradigm aini berfokus pada administrasi publik sebagai fungsi dan prinsip manajemen secara universal.

Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970), yaitu menjelaskan relasi tatanan administrasi publik

dengan politik. Fokus yang ditetapkan masih terlihat abstrak karena adanya dominasi disiplin politik dan prinsip administrasi. Sementara itu lokus yang dijelaskan berupa birokrasi pemerintahan.

Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1956- 1970), yaitu paradigma yang berkembang dari prinsip yang sudah terkenal sebelumnya. Fokus pada 6aradigm aini berkaitan dengan perilaku organisasi, analisis manajemen, dan penerapan teknologi modern. 6aradigm aini akan memperkuat ilmu administrasi dan orientasi kebijakan publik dengan fokus fleksibel dan lokus yang abstrak.

Paradigma Administrasi Negara dengan Fokus dan Lokus yang Jelas (1970-sekarang), yaitu paradigma yang menjelaskan secara jelas mengenai titik lokus maupun lokusnya. Fokus pada 6aradigm aini meliputi teori terkait organisasi, manajemen, dan kebijakan. Sedangkan lokus yang dibahas terletak pada masalah yang dialami publik dengan tetap memprioritaskan kepentingan publik. 6aradigm aini merupakan paradigma yang memiliki kejelasan pada titik fokus dan lokusnya.

Paradigma Governance (1990-sekarang), yaitu paradigma baru yang muncul dari berkembangnya ilmu administrasi publik. Perkembangan tersebut disusun atas serangkaian seluruh paradigma yang telah dikemukakan sebelumnya. 6aradigm aini menjelaskan mengenai tatanan pengelolaan pemerintahan yang terdiri dari pemerintah, swasta, dan masyarakat.

Penelitian ini termasuk dalam paradigma keenam yaitu *Governance* (tata kelola). 6aradigm aini mencakup aktor-aktor yang bekerja sama untuk menciptakan kebijakan dalam mengelola sebuah program. Program Jak Lingko mengarah pada kolaborasi dalam mewujudkan sistem transportasi umum yang terintegrasi dan mudah akses dengan melibatkan kerjasama lintas sektor.

3. Kebijakan Publik

Menurut Hogwood dan Gunn dalam (Subianto, 2020) menyebutkan kebijakan publik merupakan rangkaian tindakan yang diambil oleh pemerintah berdasarkan sebuah rancangan untuk mencapai tujuan tertentu. Hal tersebut menunjukkan bahwa kebijakan merupakan bagian dari tanggung jawab pemerintah, namun organisasi non-pemerintah, seperti Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), organisasi sosial (seperti Karang Taruna dan Pendidikan Kesejahteraan Keluarga/PKK), serta lembaga sukarela lainnya, juga memiliki kebijakan mereka sendiri.

Keban dalam (Kadji, 2015) menjelaskan bahwa kebijakan publik dapat dilihat dari empat sudut pandang yaitu sebagai konsep filosofis, sebuah produk, proses, dan kerangka kerja. Kehadiran kebijakan publik merupakan upaya pemerintah dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat berdasarkan kebutuhan yang ada dan diharmonisasikan dengan rencana kerja pemerintah.

4. Implementasi Program

Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier dalam (Pramono, 2020) mendefinisikan implementasi sebagai proses memahami

keadaan nyata berkaitan dengan sebuah program yang sudah diberlakukan dengan memfokuskan pada kegiatan yang muncul di tengah masyarakat setelah sahnya pedoman kebijakan negara. Lebih lengkapnya, implementasi adalah proses pelaksanaan kebijakan yang dituang dalam dokumen tertulis seperti undang-undang ataupun perin.tah dan keputusan langsung dari lembaga eksekutif maupun badan peradilan.

Edward III dalam (Subianto, 2020) memberikan dua pertanyaan pokok mengenai keberhasilan implementasi kebijakan yaitu mengenai prasyarat implementasi dan penghambat utama implementasi. Dari pertanyaan pokok tersebut, muncul empat variabel yang dirumuskan yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Terdapat lima indikator yang akan digunakan untuk mengukur variabel Implementasi Kebijakan/Program menurut Riant Nugroho dalam (Rares & Plangiten, 2022), yaitu:

1) Tepat kebijakan merupakan penilaian terkait sejauh mana kebijakan yang sudah berjalan dapat memecahkan masalah
2) Tepat pelaksanaan merupakan sudut pandang yang akan melihat tiga aktor yang berperan sebagai implementor yaitu pemerintah, kerja sama antar pemerintah dan masyarakat/swasta, atau implementasi kebijakan yang bersifat monopoli.
3) Tepat target merupakan prinsip yang akan melihat kesesuaian antara target yang diintervensi dengan target yang direncanakan.
4) Tepat lingkungan yaitu prinsip yang akan mengkaji lingkungan internal dan lingkungan eksternal.
5) Tepat proses dijabarkan menjadi tiga proses yaitu policy *acceptance*, *policy adoption*, dan *strategic*.

5. Kemampuan Petugas

Organisasi memiliki ketergantungan akan ketersediaan dan kemampuan sumber daya manusia. Kemampuan sumber daya manusia yang dimaksud adalah kemampuan pegawai atau petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang yang dinaungi supaya tujuan organisasi dapat tercapai dengan lebih cepat, efektif, dan efisien. (Simamora, 2018). Gibson dalam (Simamora, 2018) mendefinisikan kemampuan sebagai sifat lahir yang dapat dipelajari dan dikembangkan untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan.

Atmosudirdjo dalam (Simamora, 2018) mendefinisikan kemampuan sebagai hal yang dimiliki oleh individu yang terdiri dari kemampuan sosial, kemampuan teknik, dan kemampuan manajerial. Sementara itu, menurut (Koontz, 2012) kemampuan terbagi menjadi empat kategori di antara nya, kemampuan konsepsional, kemampuan sosial, kemampuan teknis, dan kemampuan merancang.

Adapun indikator terkait kemampuan sumber daya manusia menurut (Rustan et al., 2023),di antara nya:

1) Pengetahuan *(Knowledge)* merupakan dasar yang harus dimiliki oleh individu.
2) Keterampilan *(Skills)* adalah kemampuan yang dimiliki individu dalam mengemas penyelesaian sebuah pekerjaan secara praktis

3) Pengalaman *(Experiences)* adalah persepsi dan kemampuan individu yang terbentuk akibat kejadian hidup sebelumnya.
4) Sikap *(Attitudes)* adalah pandangan dan perilaku individu terhadap situasi atau objek

Menurut Spencer & Spencer dalam (Sudarmanto, 2014) kemampuan sumber daya manusia didefinisikan sebagai kumpulan karakteristik dasar individu dalam berperilaku serta berhubungan dengan acuan efektivitas dalam melakukan sebuah pekerjaan dengan indikator berikut:

1) Motif adalah hal yang dipikirkan seseorang secara konsisten dan menyebabkan timbulnya dorongan dalam bertindak maupun berperilaku terhadap pencapaian tujuan tertentu
2) Sifat adalah karakteristik fisik dan respon konsisten terhadap situasi maupun informasi
3) Konsep diri adalah nilai alamiah yang dimiliki seseorang dan dijunjung tinggi sebagai sesuatu yang ideal dalam mewujudkan sebuah pekerjaan
4) Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang di bidang tertentu
5) Keterampilan adalah kemampuan untuk mengerjakan sebuah tugas tertentu baik secara fisik maupun mental

Lebih lanjut, (Hutapea, 2008) menyebutkan bahwa terdapat tiga komponen yang dapat membentuk kompetensi, yaitu:

1) Pengetahuan adalah kumpulan informasi terkait bidang yang diminati individu untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan.
2) Keterampilan merupakan upaya yang dilakukan dalam melaksanakan tugas seorang individu supaya tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik dan maksimal.
3) Sikap merupakan tingkah laku yang dimiliki pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar perusahaan

6. Sosialisasi

Sosialisasi menurut (Widjaja, 2008) didefinisikan sebagai upaya dalam menyampaikan informasi terkait sebuah berita. Sosialisasi sering kali dijadikan sebagai ajang promosi kegiatan tertentu supaya sebuah informasi yang tidak diketahui oleh banyak masyarakat dapat tersebar dan terjalin rantai hubungan antara pengirim pesan dan penerima pesan. Dalam sebuah program, sosialisasi bertujuan untuk memperkenalkan hal yang berkaitan dengan program ke masyarakat. Sosialisasi dapat terwujud dengan adanya komunikasi yang digunakan sebagai alat untuk menyampaikan informasi.

Edward III dalam (Dewi, 2022) memandang komunikasi sebagai salah satu variabel yang memegang peran dalam mempengaruhi implementasi kebijakan karena dalam menyukseskan kebijakan di masyarakat, implementor harus cakap dalam memahami tugasnya dan harus mentransmisikan ke kelompok sasaran secara jelas sehingga tidak menimbulkan resistensi dari kelompok sasaran. Terdapat tiga dimensi dalam komunikasi menurut (Syarif et al., 2014), yaitu:

1) Koordinasi adalah proses menyatukan tujuan dan kegiatan dari arah yang berbeda-

beda supaya tujuan dapat tercapai dengan efisien

2) Integrasi adalah usaha menyatukan berbagai elemen supaya membentuk sebuah kesatuan yang berfungsi dan terlihat sebagai hal yang selaras
3) Sinkronisasi adalah proses memastikan bahwa semua bagian berjalan secara serentak dan harmonis

Dalam komunikasi, aspek konsistensi juga berkenaan dengan petunjuk pelaksanaan kebijakan. Apabila implementasi kebijakan dapat berlangsung efektif maka penyampaian perintah tidak hanya disampaikan secara jelas melainkan juga harus konsisten. Perintah pelaksanaan kebijakan yang tidak dilakukan secara konsisten akan memberikan celah bagi pelaksana untuk mengambil tindakan di luar penafsiran. Menurut Edward II, Indikator penilaian komunikasi terdiri dari:

1) Transmisi adalah cara penyampaian informasi yang disampaikan para pelaksana kebijakan kepada publik
2) Kejelasan memiliki arti bahwa informasi dan petunjuk pelaksanaan harus disampaikan dengan cara yang mudah dipahami.
3) Konsistensi mengacu pada pentingnya penyampaian informasi dan perintah tidak bertentangan satu sama lain.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini pendekatan kuantitatif dengan tipe eksplanatori dan deskriptif. Tujuannya adalah untuk menggambarkan suatu fenomena dengan menggunakan data numerik untuk memvisualisasikan karakteristik individu atau kelompok serta menjelaskan kedudukan dan pengaruh dari variabel independent terhadap variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Jakarta Timur yang menggunakan layanan Jak Lingko. Rata-rata jumlah pengguna harian mencapai angka 981.436 orang dan sampel penelitian yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 orang.

Penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Jika terpenuhi, maka dilanjutkan dengan Uji Signifikan Parameter Individual (Uji T) untuk melihat seberapa jauh pengaruh variabel independent (X) yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Y) secara parsial. Selanjutnya, dilakukan Uji Statistik F untuk melihat apakah semua variabel independen (X) secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Kemudian dilakukan analisis regresi berganda untuk mengestimasi nilai ketergantungan variabel dependen dengan salah satu atau lebih variabel independen serta Koefisien Determinasi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kemampuan Petugas (X1) Terhadap Implementasi Program (Y)

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5%. Jika Signifikansi < 0,05, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara kedua variabel.

Tabel 1 Uji T Variabel X1 Terhadap Y

Model	t	Sig.
(Constant)	4,157	<0,001

Kemampuan Petugas	4,039	<0,001

Sumber: olah data SPSS 27.0, 2024

Tabel 1 menunjukkan bahwa diperoleh nilai t_{hitung} untuk Kemampuan Petugas (X1) sebesar 4,039 sementara ditemukan perhitungan t_{tabel} sebesar 1,98472. Data menunjukkan bahwa t_{hitung} (4,039) > t_{tabel} (1,98472) sehingga memenuhi syarat pertama pada Uji T tepatnya menunjukkan bahwa h_{a1} diterima dan h_{01} ditolak. Nilai signifikansi sebesar <0,001 atau kurang dari 0,05 sehingga menunjukkan pengaruh yang signifikan. Dengan hasil data tersebut, dapat dikatakan h_{a1} (terdapat pengaruh antara kemampuan petugas terhadap implementasi program) diterima pada uji hipotesis 1 dan merujuk pada kesimpulan bahwa terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan antara Kemampuan Petugas (X1) terhadap Implementasi Program Jak Lingko (Y).

2. Pengaruh Sosialisasi (X2) Terhadap Implementasi Program (Y)

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5%. Jika Signifikansi < 0,05, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara kedua variabel.

Tabel 1 Uji T Variabel X2 Terhadap Y

Model	t	Sig.
(Constant)	4,157	<0,001
Sosialisasi	4,110	<0,001

Sumber: olah data SPSS 27, 2024

Tabel 2 menunjukkan bahwa diperoleh nilai t_{hitung} untuk Sosialisasi (X2) sebesar 4,039 sementara ditemukan perhitungan t_{tabel} sebesar 1,98472. Data menunjukkan bahwa t_{hitung} (4,110) > t_{tabel} (1,98472) sehingga memenuhi syarat pertama pada Uji T tepatnya menunjukkan bahwa h_{a2} diterima dan h_{02} ditolak. Nilai signifikansi sebesar <0,001 atau kurang dari 0,05 sehingga menunjukkan pengaruh yang signifikan. Dengan hasil data tersebut, dapat dikatakan h_{a2} (terdapat pengaruh antara sosialisasi terhadap implementasi program) diterima pada uji hipotesis 2 dan merujuk pada kesimpulan bahwa terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan antara Sosialisasi (X2) terhadap Implementasi Program Jak Lingko (Y).

3. Pengaruh Kemampuan Petugas (X1) dan Sosialisasi (X2) Terhadap Implementasi Program (Y)

Uji simultan (Uji F) akan membandingkan nilai Fhitung dengan Ftabel serta nilai signifikansi. Untuk mengetahui hasil Uji F maka diperoleh hitungan untuk nilai F_{tabel} dengan rumus Ftabel = (df(1),df(2)) sehingga nilai F_{tabel} yang diperoleh adalah 2,97.

Tabel 3 Uji Simultan (Uji F)

Model	Df	F	Sig.
Regression	2	38,852	.000
Residual	97		
Total	99		

Sumber: olah data SPSS 27, 2024

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 38,852 sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 2,97. Berdasarkan syarat pertama ditemukan bahwa Nilai F_{hitung} (38,852) > F_{tabel} (2,97) sehingga dapat dikatakan bahwa h_{a3} diterima dan h_{03} ditolak. Signifikansi juga bernilai 0,000 atau kurang dari 0,05 sehingga memenuhi syarat kedua pada Uji F tepatnya menunjukkan bahwa h_{a3} diterima dan h_{03}. Dengan hasil data tersebut, dapat dikatakan h_{a3} (terdapat pengaruh antara kemampuan petugas dan sosialisasi terhadap implementasi program) diterima pada uji hipotesis 3 dan merujuk pada kesimpulan bahwa

terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan antara Kemampuan Petugas (X1) dan Sosialisasi (X2) terhadap Implementasi Program Jak Lingko (Y).

Besaran pengaruh X1 dan X2 terhadap Y digambarkan pada uji koefisien determinasi berupa persentase.

Tabel 4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

R	R^2	Adj. Square	Std. Error
,667a	,445	,433	4,39680

Sumber: olah data SPSS 27, 2024

Besaran nilai R adalah 0,667 atau dalam persentase menjadi 66%. Berdasarkan nilai R maka dapat dikatakan bahwa hubungan secara umum variabel Kemampuan Petugas (X1) dan Sosialisasi (X2) terhadap Implementasi Program Jak Lingko (Y) memiliki nilai sebesar 66,7% dan menunjukkan hubungan moderat atau sedang.

Kemudian, pada tabel 3.69 nilai R square yang tersajikan adalah sebesar 0,445 atau dalam persentase menjadi 44,5% yang berarti bahwa pengaruh Kemampuan Petugas (X1) dan Sosialisasi (X2) terhadap Implementasi Program Jak Lingko (Y) memiliki nilai pengaruh sebesar 44,5%. Sisanya sebesar 55,5% disebabkan oleh faktor lain yang tidak dicantumkan ke dalam penelitian.

Regresi linear berganda juga akan dilakukan untuk mengetahui arah hubungan positif atau negatif serta untuk mengetahui statistika nilai kedua variabel.

Tabel 5 Hasil Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Keterangan
(Constant)	20,682	Signifikan
Kemampuan Petugas (X1)	0,251	Signifikan
Sosialisasi (X2)	0,294	Signifikan

Sumber: olah data SPSS 27, 2024

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa arah hubungan variabel Kemampuan Petugas (X1) dan Sosialisasi (X2) terhadap Implementasi Program (Y) adalah positif. Hal tersebut dapat diartikan bahwa apabila variabel X1 maupun X2 meningkat maka variabel Y juga akan meningkat, begitu sebaliknya.

KESIMPULAN

Berdasarkan pengumpulan data dan pengujian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemampuan petugas Jak Lingko berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Implementasi Program Jak Lingko di Wilayah Jakarta Timur.
2. Sosialisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Implementasi Program Jak Lingko di Wilayah Jakarta Timur.
3. Kemampuan petugas dan sosialisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Implementasi Program Jak Lingko di Wilayah Jakarta Timur.

SARAN

1. Dalam meningkatkan kemampuan petugas pada hal inisiasi petugas, keramah-tamahan petugas, dan kemampuan menyelesaikan masalah sehingga hal yang dapat dilakukan adalah pelatihan dan sertifikasi yang relevan seperti *Service Excellence*, yaitu pelatihan dalam melakukan pelayanan prima ke pengguna dan *Care Training for Controller*, yaitu pelatihan dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan SOP

2. Dalam meningkatkan sosialisasi pada hal tersampainya informasi ke seluruh lapisan dan saluran komunikasi yang efektif yakni dengan membuat *layanan live chat* pada aplikasi maupun *website* dan mengoptimalkan *call center* melalui email maupun telefon aktif
3. Dalam memaksimalkan implementasi Program Jak Lingko, kemampuan petugas yang dimiliki harus sejalan dengan sosialisasi yang dilakukan sehingga pengelola dalam merekrut pekerja diharapkan harus sesuai dan mampu melakukan sosialisasi efektif di era modern atau dengan kata lain, sumber daya manusia harus menguasai media komunikasi yang dimiliki Program Jak Lingko

DAFTAR PUSTAKA

Aslamiyyah, S., Nurhayati, C., & Jamilah, J. (2024). Perilaku Pengguna Mikrotrans Pasca Penerapan Sistem Jak Lingko Di Jakarta Selatan. Jurnal Ilmu Sosial Indonesia (Jisi), 5(1), 92–105. Https://Doi.Org/10.15408/Jisi.V5i1.34762

Basuki Johanes. (2018). Administrasi Publik Telaah Teoritis Dan Empiris. Pt Raja Grafindo Persada.

Dewi, D. S. K. (2022). Kebijakan Publik Proses, Implementasi Dan Evaluasi.

Duadji, N., Tresiana, N., & Faedlulloh, D. (2019). Ilmu Administrasi Publik. Graha Ilmu.

Hutapea, P. (2008). Kompetensi Plus: Teori, Desain, Kasus Dan Penerapan Untuk Hr Dan Organisasi Yang Dinamis. Gramedia Pustaka Utama.

Irawan, B., Roesminingsih, M. V., Widodo, B. S., & Roesminingsih, E. (2024). The Effect Of Communication And Resource On Policy Implementation: Empirical Study From Indonesia. Migration Letter. Www.Migrationletters.Com

Kadji, Y. (2015). Formulasi Dan Implementasi Kebijakan Publik Kepemimpinan Dan Perilaku Birokrasi Dalam Fakta Realitas. Ung Press Gorontalo.

Kristian, I., Jenderal, U., Yani, A., & Bandung Indonesia, C. (2023). Kebijakan Publik Dan Tantangan Implementasi Di Indonesia. In Jurnal Ilmu Sosial (Vol. 21, Issue 2). Http://Jurnaldialektika.Com/

Pramono, J. (2020). Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik. Unisri Press.

Rahmatia Machieu, S. (2023). Pengaruh Komunikasi, Sumber Daya Dan Sikap Pelaksana Terhadap Kinerja Organisasi Dalam Implementasi Kurikulum Muatan Lokal Di Provinsi Gorontalo. Jambura, 6(1). Http://Ejurnal.Ung.Ac.Id/Index.Php/Jimb

Rares, J., & Plangiten, N. (2022). Efektivitas Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (Ppkm) Skala Mikro Dalam Penyebaran Covid-19 Di Desa Warembungan Pricilia Mawuntu.

Rustan, Hamzah, P., Novihartina Jafar, A., & Arifwangsa Adiningrat, A. (2023). The Influence Of Human Resource Capabilities, And Financial Resources On Business Sustainability. In Management Studies And Entrepreneurship Journal (Vol. 4, Issue 3). Http://Journal.Yrpipku.Com/Index.Php/Msej

Simamora, F. N. (2018). Pengaruh Komunikasi Dan Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Camat Sibolga Sambas Kota Sibolga. Jurnal Warta.

Subianto, A. (2020). Kebijakan Publik Tinjauan Perencanaan, Implementasi Dan Evaluasi. Pt Menuju Insan Cemerlang.

Sudarmanto. (2014). Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi Sdm : Teori, Dimensi Pengukuran, Dan Implementasi Dalam Organisasi. Pustaka Belajar.

Syarif, A., Unde, A. A., & Asrul#, L. (2014). The Importance Of Communication And Information In The Implementation Of Disaster Management Policy In Makassar City. In Jurnal Komunikasi Kareba (Vol. 3, Issue 3).