

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Program Jaklingko

Yanti Apriyani¹, Hajarudin², Aep Saefullah³, Ika Agustina⁴, Moh. Tahang⁵,
Siska Dwi Rahayu⁶, Imelda Krisanti⁷, Melati Suci Anjar Kusuma⁸
STIE Ganesha Jakarta

Yantiapriyani657@gmail.com¹, dl.hajarudin@gmail.com², aep@stieganessa.ac.id³,
ika@stieganessa.ac.id⁴, aangganessa@com⁵, Siskadwirahayu63@gmail.com⁶,
imeldakrsnt@gmail.com⁷, sucianjarkusuma@gmail.com⁸

Abstract. *This study aims to determine what are the factors that become community satisfaction in the jaklingko program. DKI Jakarta is an area whose population is growing rapidly, the more the population the more transportation there is. Therefore, the government needs an integrated transportation system, one of which is Jaklingko, one of the programs in DKI Jakarta. The population in this study are people or consumers who use the services of jaklingko transportation, especially city transportation on the Andara-Blok M route. The data collection technique uses the interview method by conducting in-depth interviews with 6 informants with different ages and professions. Anlysis technique used is qualitative method. The result showed a positive effect. Community satisfaction is proven that the use of jaklingko transportation is very helpful, starting from the price to the services provided.*

Keywords: *Jaklingko; service; community satisfaction;*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor yang menjadi kepuasan masyarakat dalam program jaklingko. DKI Jakarta termasuk wilayah yang penduduk nya berkembang dengan pesat, semakin banyaknya penduduk semakin banyak pula transportasi yang ada. Maka dari itu pemerintah membutuhkan sistem transportasi yang terintegrasi salah satunya adalah Jaklingko salah satu program yang ada di DKI Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat atau konsumen yang menggunakan pelayanan dari transportasi jaklingko khususnya angkutan kota (Angkot) rute Andara-Blok M. Teknik pengambilan data menggunakan metode interview dengan melakukan wawancara secara mendalam kepada infoman yang berjumlah 6 orang dilatar belakangi usia dan profesi yang berbeda. Teknik Analisa yang digunakan adalah metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan berpengaruh positif. Kepuasan masyarakat terbukti bahwa penggunaan transportasi jaklingko sangat membantu sekali mulai dari harga sampai dengan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Jaklingko, pelayanan, kepuasan masyarakat.

PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat merupakan faktor terpenting dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik (Saefullah, 2022a). Kepuasan masyarakat diukur secara berkala untuk mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan pada setiap elemen penyelenggaraan pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan publik (Rezha et al., 2013).

Pelayanan publik yang terbaik meningkatkan kepercayaan dan dukungan publik terhadap pemerintah dan organisasi layanan (Saefullah & Agustina, 2023). Meskipun praktik penyampaian layanan tidak berubah secara signifikan, tuntutan masyarakat akan layanan publik yang berkualitas terus meningkat. Namun dalam praktiknya, penyedia layanan pemerintah masih menghadapi layanan yang tidak efektif dan efisien (Sartini et al., 2016).

Berdasarkan UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, pemerintah memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan publik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan (Saefullah, H.Holle, et al., 2023). Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau jasa, dengan tunduk pada peraturan perundang-undangan Jakarta, ibu kota Indonesia, mengalami kemacetan lalu lintas yang parah (Mote, 2022).

Ini kebanyakan terjadi pada pukul 08:00 saat aktivitas dimulai dan pukul 17:00 saat aktivitas berakhir. Kendaraan dan angkutan umum akan beroperasi selama waktu ini untuk membawa lebih banyak orang. Untuk itu diperlukan jasa transportasi yang tepat, baik dari segi kuantitas maupun kualitas.

Oleh karena itu, kualitas layanan tergantung pada kinerja karyawan yang memberikan layanan (Saefullah, 2022b). Kualitas layanan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan merupakan bagian penting dari evaluasi ini, sehingga sangat penting untuk mengukur dampak antara kepuasan pelanggan dengan peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Hidayatullah et al., 2024). Sebaliknya, jika sebuah perusahaan tidak dapat secara akurat mengukur kepuasan pelanggan baik secara konseptual maupun metrik, itu akan jauh dari tujuannya.

DKI Jakarta termasuk dalam kategori padat penduduk. Akibat urbanisasi atau perpindahan penduduk dari desa ke kota dan peningkatan kesuburan. Tingkat urbanisasi dan kesuburan yang tinggi dapat mempengaruhi pertumbuhan penduduk DKI Jakarta. Urbanisasi menciptakan masalah perkotaan karena kepadatan penduduk (Saefullah, Fadli, et al., 2023). Dalam keadaan seperti itu, angkutan umum sangat penting untuk mengurai kemacetan di kawasan metropolitan Jakarta. Hal ini menjadi pertimbangan menarik di wilayah metropolitan Jakarta. Apalagi, Pemprov DKI Jakarta menghadapi tantangan unik dalam merumuskan visi Jakarta yang lebih modern (Suarna et al., 2022)

DKI Jakarta termasuk dalam kategori kota padat penduduk. Akibat urbanisasi atau perpindahan penduduk dari desa ke kota dan peningkatan kesuburan. Tingkat urbanisasi dan kesuburan yang tinggi dapat mempengaruhi pertumbuhan penduduk DKI Jakarta. Urbanisasi menyebabkan masalah perkotaan karena kepadatan penduduk. Dalam kondisi seperti ini, angkutan umum menjadi sangat penting untuk mengurai kemacetan lalu lintas di wilayah metropolitan Jakarta. Hal ini menjadi pertimbangan yang menarik di wilayah metropolitan Jakarta. Selain itu, Pemprov DKI Jakarta menghadapi tantangan unik dalam merumuskan visi Jakarta yang lebih modern (Tandirerung et al., 2019).

Namun, karena jumlah angkutan umum tidak sebanding dengan jumlah penduduk wilayah metropolitan Jakarta, sebagian besar masyarakat di Jakarta lebih memilih menggunakan mobil pribadi daripada angkutan umum, dengan alasan keterlambatan dan kemacetan angkutan umum (As'ad et al., 2023).

Oleh karena itu, DKI Jakarta membutuhkan sistem transportasi terintegrasi yang dapat memenuhi kebutuhan mobilitas warganya, membuat mereka ingin beralih menggunakan transportasi umum (Gitleman & Kleberger, 2014) menindaklanjuti keluhan masyarakat tentang kepadatan lalu lintas yang tidak sebanding dengan jumlah penduduk, pada 1 Oktober 2018, Pemprov DKI Jakarta meluncurkan OK Travel dan mengubahnya menjadi Jak Ringko. Rute Jak Ringko sendiri bisa menggunakan rute internal atau bisa juga disebut rute pemukiman, sehingga diyakini Jak Ringko bisa memberikan solusi atas permasalahan buruknya angkutan umum di Jabodetabek. Tempat dengan sedikit atau tanpa lalu lintas, seperti jalan raya. Jaklingko adalah Sistem Transportasi Terpadu (Integrasi Rute, Integrasi Manajemen, Integrasi Pembayaran).

JakLingko adalah sistem transportasi terintegrasi di Jakarta yang terdiri dari berbagai moda transportasi seperti bus besar, medium, dan kecil TransJakarta, transportasi berbasis rel seperti MRT dan LRT, serta angkutan kota (angkot) atau mikrotrans yang terdaftar dalam JakLingko. JakLingko juga memiliki sistem pembayaran antar moda transportasi dan tarif melalui metode Elektronifikasi Integrasi Pembayaran Transportasi Umum (EIPTU) yang menggunakan kartu JakLingko atau E-Money. JakLingko bertujuan untuk memberikan pelayanan transportasi yang terintegrasi, efisien, dan terjangkau bagi masyarakat Jakarta (<https://www.jaklingkoindonesia.co.id>, 2023)

Saat ini di tahun 2023, Jaklingko sendiri masih memberlakukan tarif 0 rupiah yang akan sangat membantu perekonomian seluruh masyarakat di DKI Jakarta. Namun kekurangannya adalah Jak Lingko sendiri belum aktif di seluruh DKI Jakarta. Misalnya, di Telkpon, Jakarta Utara, angkutan umum reguler tetap digunakan, dengan tarif yang disesuaikan dengan jarak yang ingin ditempuh. Namun pemerintah telah mencoba untuk menunjukkan bahwa mereka mampu mencari cara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dengan bekerja sama dengan masyarakat, kami memberi nilai tambah dan berinovasi dalam layanan publik. Pemerintah perlu menjadi lebih mahir dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah yang masih berada di bawah pengawasan langsung. Organisasi dapat menggunakan pola kemitraan pemerintah-swasta karena beberapa fungsi pemerintahan dapat dilimpahkan kepada pihak swasta. Namun dalam hal barang privat dan murni publik ini,

apalagi mengingat peraturan dan ketentuan yang berlaku, tidak ada pilihan selain pemerintah yang bertanggung jawab atas penyediaan barang publik tersebut (Rohmad, 2017).

Mengingat pentingnya kualitas layanan dan kepuasan karyawan dalam penyediaan layanan tersebut oleh pelanggan internal, maka sangat penting untuk mengukur dampak kepuasan karyawan sebagai pelanggan internal terhadap peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Sebaliknya, jika analisis konseptual dan pengukuran kepuasan karyawan tidak dilakukan sebagai pelanggan internal, organisasi berada pada posisi yang sangat tidak menguntungkan. Pelanggan sangat penting untuk kesuksesan bisnis, sehingga bisnis harus mampu membangun hubungan jangka panjang dengan mereka .

Penelitian terdahulu telah dilakukan, seperti yang dikaji oleh (Firlana, 2018) tentang analisa SWOT dalam meningkatkan Program Jak Lingko dengan hasilkan empat strategi yang sesuai dengan matriks SWOT, termasuk pengembangan transportasi umum, kerjasama dengan pihak swasta, dan peningkatan standar pelayanan. Selanjutnya analisis kepuasan pelanggan angkutan feeder lrt jakarta rute rawamangun – kelapa gading dilakukan oleh (Prilita & Fahria, 2021) dengan hasil penelitian bahwa menunjukkan kualitas pelayanan Transjakarta sebagai penyelenggara angkutan feeder LRT Jakarta.

Peneliti mengevaluasi kesamaan dan perbedaan keduanya, yakni melibatkan analisis terhadap aspek pelayanan transportasi umum di Jakarta., dan menggarisbawahi pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Sementara perbedaannya di fokus pada strategi dan rekomendasi umum dalam meningkatkan Program Jak Lingko. Sedangkan lainnya, berfokus pada evaluasi kepuasan pelanggan terhadap angkutan feeder LRT Jakarta dengan menggunakan metode statistik khusus.

Oleh karena itu, pentingnya penelitian ini dengan topik "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat dalam Program Jak Lingko mengingat meningkatnya mobilitas dan kualitas Transportasi, dan kebutuhan peningkatan layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian dilakukan selama 2 bulan mulai Oktober hingga November 2023 kepada 6 konsumen yang menggunakan pelayanan dari transportasi jaklingko khususnya angkutan kota (Angkot) rute Andara-Blok M. Peneliti mengumpulkan data primer melalui wawancara (Fadli, 2021). Sederhananya, tujuan penelitian kualitatif adalah menemukan solusi untuk fenomena tertentu (Sugiyono, 2013). Data dikumpulkan melalui melakukan wawancara, observasi dan studi Pustaka.

Hasil dan Pembahasan

Angkutan yang diintegrasikan ke dalam program Jaclingko meliputi bus Transjakarta besar, sedang, dan kecil, angkutan berbasis kereta api seperti MRT dan LRT, angkutan kota (Angkot) atau angkutan mikro yang terdaftar di Jaclingko. Integrasi sistem ini membuat transfer yang efisien dari satu mode ke mode lainnya menjadi sangat terjangkau. Program JakLingko menggabungkan sistem pembayaran TransJakarta (Mikrotrans) untuk bus kecil, sedang, dan besar dengan sistem angkutan massal berbasis rel seperti MRT, LRT, dan rel listrik. Aplikasi JakLingko juga memberikan pengalaman seru menggunakan semua transportasi umum di wilayah DKI Jakarta dan sekitarnya kepada pelanggan (Rajab & Yuliansyah, 2019)

Peneliti menemukan bahwa kajian ini berdampak positif bagi pihak-pihak terkait antara lain Pemerintah Daerah, Penyedia Layanan Transportasi, Pengguna Transportasi, dan Organisasi Non-Pemerintah dan stake holder terkait.

Penelitian ini dirasakan positif mengingat mampu meningkatkan **kualitas layanan, kepuasan Pelanggan** dan c) **efisiensi penggunaan sumber daya**. Adapun **dampak negatifnya ialah a)** kendala implementasi, penelitian ini mungkin mengungkap masalah atau kendala dalam pelaksanaan program Jak Lingko yang sebelumnya tidak diidentifikasi. Hal ini dapat memicu tantangan tambahan dalam implementasi dan perubahan yang dibutuhkan. b) ketidakpuasan stakeholder: temuan penelitian menyoroti kekurangan atau masalah yang ada dalam program Jak Lingko, ini dapat menyebabkan ketidakpuasan di antara pihak-pihak yang terlibat dalam program tersebut, seperti penyedia layanan transportasi atau pemerintah. c) mendapatkan respon negatif dari masyarakat, temuan penelitian mengungkapkan aspek-aspek yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat atau menyoroti kekurangan dalam layanan, ini dapat memicu respon negatif dari masyarakat atau opini publik yang lebih kritis.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 1 menunjukkan usia dan karakteristik informan pengguna Program Transportasi

Jaklingko

Tabel 1
Karakteristik Responden Menurut Usia

Usia	Jumlah (orang)
15-20 th	1
21-30 th	2
31-40 th	-
41-50 th	-
51-60 th	3
Total	6

Sumber : data primer diolah, 2023

Berdasarkan data yang diperoleh dari Tabel 1, disajikan gambaran distribusi frekuensi terkait usia responden yang menggunakan Program Jaclingko Transit di Blok M Jakarta. Tiga orang berusia 51 hingga 60 memiliki responden terbanyak. Informan yang berusia antara 15 sampai 20 tahun kemudian mengikuti satu orang. Sisanya berusia 21 hingga 30 tahun, tetapi hingga 2 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa konsumen yang menggunakan Jaclingko Transit Program di Blok M Jakarta sebagian besar adalah lansia, yaitu antara usia 51-60 tahun. Hal ini dimungkinkan karena pada usia ini, hal-hal yang seharusnya tidak produktif menjadi usia yang diperlukan untuk produktivitas.

Karakteristik Informan Berkaitan dengan Pekerjaan

Tabel 2 menunjukkan profil pelapor yang menggunakan program transportasi Jaclingko Blok M Jakarta berdasarkan pekerjaan.

Tabel 2
Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (orang)
Pelajar atau Mahasiswa	2
Swasta atau Wiraswasta	3
Ibu Rumah Tangga	1
Pegawai Negeri	-
Total	6

Sumber : data primer diolah, 2023

Berdasarkan data yang diperoleh dari Tabel 2, disajikan gambaran distribusi frekuensi terkait pekerjaan dari informan yang bekerja sebagai individu atau hingga tiga wiraswasta. Kemudian

ditindak lanjuti hingga 2 mahasiswa atau mahasiswa profesional dan hingga 1 ibu rumah tangga (IRT).

Analisis data deskriptif ini berdasarkan data hasil wawancara yang dilakukan dengan peneliti dengan menggunakan teknik kualitatif dan pendekatan deskriptif untuk mengkaji tanggapan lima responden mengenai persepsi masyarakat terhadap program angkutan Jaclingko di Blok M Jakarta. . Dalam pembahasan penelitian ini, data yang diperoleh peneliti melalui wawancara mendalam dengan informan akan dipaparkan dan dijelaskan.

Peneliti menemukan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam program Jak Lingko antara lain :

- a) Sarana Prasarana: Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, seperti halte bus yang nyaman dan terawat, dapat meningkatkan kepuasan masyarakat
- b) Kesiapan Pengemudi: Kesiapan dan keterampilan pengemudi dalam memberikan pelayanan yang baik juga dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat
- c) Ketepatan Waktu: Keberangkatan dan kedatangan transportasi Jak Lingko yang tepat waktu dapat meningkatkan kepuasan masyarakat
- d) Perilaku Pengemudi: Perilaku pengemudi yang sopan, ramah, dan menghormati penumpang juga dapat berkontribusi pada kepuasan masyarakat
- e) Kemudahan Biaya: Biaya yang terjangkau dan sistem pembayaran yang mudah digunakan juga dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat
- f) Keterlibatan: Keterlibatan masyarakat dalam program Jak Lingko dapat berkontribusi pada kepuasan mereka
- g) Fasilitas dan Layanan: Kualitas fasilitas dan layanan yang disediakan oleh program Jak Lingko juga dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat

Deskripsi Informan Penelitian

1. M Sigit Ardyansyah (Ardy), 20 tahun, Pelajar atau Mahasiswa

Responden ini bernama M Sigit Ardyansyah yang biasa dipanggil Ardy. Sebagai mahasiswa yang aktif dengan segala kegiatannya, beliau juga mahasiswa yang suka berpergian menggunakan angkutan umum yang sangat mudah dijumpainya. Beliau sudah menggunakan transportasi program jaklingko sejak masa SMA nya pada tahun 2018 disaat transportasi program jaklingko terbilang masih baru.

Ada beberapa tanggapan dari beliau tentang transportasi program jaklingko tersebut, seperti tentang pelayanan, fasilitas, dan kepuasannya menggunakan transportasi tersebut.

Ardy memaparkan bahwa persepsinya terhadap program transportasi jaklingko adalah program transportasi ini memiliki harga yang terbilang relatif murah dibandingkan dengan transportasi yang lain (gojek), tanggapan ardy tentang fasilitasnya mempunyai dua opsi, 1) puas, karena banyaknya halte yang mempermudah kita mengakomodasi jaklingko tersebut. 2) tidak puas, karena sistem antriannya yang kurang terorganisir diwaktu yang bersamaan dengan jam pulang kerja maupun pulang kuliah.

Menurut Ardy, kinerja pengemudi jaklingko pada saat beliau menggunakan pelayanannya adalah sikap pramutamu yang ramah dan sabar, akan tetapi ada beberapa pramutamu yang bersikap arogan (emosional) dan tidak ingin mengalah terhadap pelanggan.

Beliau juga mengungkapkan kurangnya keamanan pada jaklingko yang kemungkinan mengakibatkan terjadinya hal-hal yang tidak terduga (copet), dikarenakan terjadinya penumpukan pada jam-jam tertentu yang sangat ramai penumpang dan berdempet-dempetan yang memicu akan terjadinya pencopetan tersebut. Saran beliau untuk transportasi program jaklingko adalah perbanyaknya bus dengan tujuan yang akan ramai pengunjung pada saat itu, serta disediakan satpam dihalte yang ada jaklingko tersebut untuk menjaga jika terjadinya pencopetan dihalte tersebut.

2. Tuminah, 54 tahun, Ibu Rumah Tangga (IRT)

Informan satu ini memiliki panggilan bernama Ibu Minah. Ibu tuminah merupakan IRT yang mungkin tidak bisa mengendarai kendaraan pribadi seperti ibu-ibu pada umumnya. Dengan adanya transportasi program jaklingko ini sangat mempermudah untuk beliau berpergian keluar rumah (pasar, mall, dll).

Bu Minah memaparkan persepsinya terhadap transportasi program jaklingko adalah fasilitas dari transportasi jaklingko tersebut.

Menurutnya, skema angkutan jaklingko berjalan cukup baik karena standarisasi kendaraan dan pengemudi yang ramah penumpang. Ia juga menyampaikan pandangannya terhadap fasilitas program transportasi jaklinko yang sudah terlaksana dengan baik, namun akan lebih baik jika fasilitas yang ada dapat diperbaiki dan ditingkatkan lagi.

3. Bagas, 30 tahun, Wiraswasta

Informan berikut ini bernama Bagas dan berumur 30 tahun yang berprofesi sebagai Customer Service di BCA yang berlokasi di Blok M Square. Beliau menggunakan transportasi jaklingko sejak tahun 2018 disaat transportasi program jaklingko terbilang masih baru.

Dengan tarif harga yang terbilang cukup minim sangat membantu beliau menghemat uang yang seharusnya untuk ongkos kendaraan dengan tarif harga yang normal.

Menurut beliau, kinerja pengemudi transportasi jaklingko pada saat beliau menggunakan pelayanan adalah cukup baik.

Menurut Bagus yang menjadi kelebihan dari transportasi program jaklingko ini terletak pada harga yang terjangkau dan pelayanannya. Namun beliau juga memaparkan beberapa hal yang menjadi kekurangan dari transportasi program jaklingko sehingga perlu ditinjau kembali oleh pihak manajemen transportasi program jaklingko terkait dengan standarisasi kendaraan mulai dari diperbanyaknya kendaraan angkutan umumnya serta pengecekan mesin dan performa dari kendaraan umum secara berkala.

4. Giman, 55 tahun, Wiraswasta

Lelaki yang kerap disapa Bapak Man ini merupakan salah satu supir dari transportasi jaklingko tersebut. Bapak Giman menjelaskan tentang perbedaan dari supir angkutan umum reguler dengan supir dari transportasi program jaklingko tersebut seperti sistem setoran, gaji, kendaraan maupun jam kerja. Beliau mengatakan bahwa sistem menjadi supir angkutan umum berbeda dengan sistem transportasi program jaklingko karena jika menjadi supir angkutan umum reguler ia masih memakai sistem setoran sedangkan sistem dari transportasi program jaklingko tidak memakai sistem setoran.

Dari perbedaan sistem setoran ada juga perbedaan dari sistem gaji. Sistem gaji dari angkutan umum reguler akan meningkat jika penumpangnya banyak (tidak pasti), sedangkan sistem gaji dari transportasi program jaklingko ini, banyak atau tidaknya penumpang gajinya akan sama disetiap bulannya.

Pak Giman juga menjelaskan perbedaan angkutan umum reguler dengan kendaraan yang transportasi program jaklingko. Sementara kendaraan angkutan umum reguler terkadang berkisar dari kendaraan yang terawat (sering dirawat) hingga kendaraan yang tidak terawat, kendaraan skema angkutan jaklingko dikelola secara pribadi dengan sistem kontrak dengan pemerintah daerah jadi dipastikan dengan kendaraan yang cukup terawat.

Dari perbedaan-perbedaan tersebut, ternyata transportasi program jaklingko ini memiliki sistem shift-shift an (shift pagi 05.00-13.00 & shift siang 13.00-22.00), berbeda dengan angkutan umum reguler yang tidak memiliki sistem jam kerjanya.

Pak Giman juga menyampaikan pesan dan pemikirannya tentang transportasi program jaklingko, menurutnya transportasi program jaklingko cukup bagus dan harus dilanjutkan, dan kesejahteraan para pengemudi/supir akan lebih ditingkatkan lagi.

5. Sinta, 18 tahun, Jakarta

Menurut Sinta kinerja supir berbagai macam, ada yang baik dan ada juga sebaliknya. Contohnya waktu itu Sinta pernah ditegur karena tidak ngetap kartu dan menyuruh supirnya

untuk mentapkan kartunya. Menurut info yang di dapat dari supir tersebut bahwa tidak boleh membantu untuk mentapkan kartu penumpang, karena itu bisa mengakibatkan supir kurang focus dengan jalanan, dan supir pun takut akan hal tersebut karena diawasi oleh CCTV.

Sinta juga pernah ditegur karena tidak mengucapkan terimakasih saat sudah turun di tujuannya, supir mengatakan bahwa kita sebagai penumpang harus berterimakasih kepada supir, karena supir sudah mengantarkan ke tempat tujuan dengan selamat dan juga dengan sistem Rp 0,- yang berlaku. Sinta juga mengatakan bahwa ada beberapa supir yang tidak mau berhenti sedangkan angkot tersebut tidak terlalu penuh dan itu menyebabkan Sinta telat untuk beraktivitas karena harus menunggu angkot berikutnya yang menghabiskan waktu lama sekitar 20 menit.

6. Sinta, 18 tahun, Jakarta

Menurut Intan kinerja supir Jaklingko sudah bagus karena mentaati peraturan yang ada, contohnya hanya berhenti di bus stop dan memberi himbauan kepada penumpang untuk memakai masker pada saat jaman covid-19 dan menegur penumpang agar tidak makan didalam angkot.

Pembahasan

Kepuasan masyarakat terhadap transportasi program jaklingko ini sangat baik serta keuntungan apa saja yang didapatkan saat menggunakan pelayanan dan fasilitas yang di dapatkan oleh masyarakat.

Dalam penelitian ini, peneliti memasukan enam nama kedalam artikel ini, karena dua diantaranya memiliki persepsi yang hampir sama terhadap transportasi program jaklingko ini. Peneliti ini juga menangkap bahwa pengaruh harga dan fasilitas bersignifikan positif terhadap kepuasan masyarakat di Blok M Jakarta. Dengan harga yang terbilang cukup minim mendapatkan fasilitas yang memuaskan membuat pengguna transportasi program jaklingko sangat senang. Karena dapat meminimalisir pengeluaran untuk biaya ongkos transportasi. Hal tersebut didukung dari hasil wawancara kepada responden yang bernama M Sigit Ardyansyah dengan usia 20 tahun dan berprofensi sebagai mahasiswa dan Ibu Tuminah dengan usia 54 tahun dan berprofensi sebagai ibu rumah tangga (IRT).

Tidak hanya itu saja, peneliti juga melihat adanya pengaruh harga pada transportasi program jaklingko ini dan pelayanan yang ramah dan sopan juga sukses dilihat dari kemampuan para supir terhadap pelanggan lainnya. Hampir seluruh informan mengaku bahwa mereka senang dengan pelayanan yang diberikan oleh transportasi program jaklingko ini.

Masyarakat Blok M Jakarta *open minded* terhadap hal baru. Tidak membuangnya mentah-mentah tetapi memanfaatkan, menggunakan dan menerimanya. Peneliti menyimpulkan bahwa dalam melakukan marketing lebih efektif melalui media elektronik yang terletak dalam aplikasi SIANGKOT Jaklingko. Respon positif transportasi online sangat melekat didalam benak masyarakat di Blok M Jakarta sebagai pengguna transportasi program jaklingko, bahwa transportasi tersebut memiliki aplikasi, dinaungi di perusahaan, harga yang terjangkau dan pelayanan yang beragam.

Kesimpulan

Peneliti menemukan kepuasan masyarakat yang sangat tinggi terhadap program transportasi Jaclinko Blok M Jakarta. Orang-orang dari segala usia, latar belakang, dan pekerjaan berbicara tentang Program Transportasi Jaclinko. Para peneliti mengatakan bahwa di era global modern, perusahaan yang melakukan lebih dari sekadar menyediakan layanan dapat menjadi usang dan terbelakang jika tidak didukung oleh teknologi canggih. Demikian pula acara Jaklingko yang disiarkan melalui internet menggunakan media elektronik di layanannya masing-masing. SIANGKOT Jaklinkko bertindak sebagai perantara antara pelanggan dan pengemudi, memungkinkan pelanggan untuk menemukan peluang dan bertindak sesuai dengan perkembangan zaman. Orang-orang di Blok M Jakarta menghargai keragaman layanan dan fasilitas yang terjangkau. Ketidakpuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh standarisasi kendaraan. Mulai dari perlengkapan seperti mesin, ban dan spion, kondisi kendaraan pengemudi harus diperhatikan. Para peneliti mengatakan bahwa manajer lalu lintas Jaclynco harus secara teratur memantau standarisasi kendaraan pengemudi, serta memeriksa kendaraan untuk memastikan kenyamanan dan keselamatan penumpang. Karena ini masalah keselamatan, manajer lalu lintas Jaclynco bertanggung jawab untuk memverifikasinya.

Peneliti juga menyimpulkan bahwa masalahnya adalah semua bisnis harus lebih terbuka, sadar akan peluang yang ada, dan memanfaatkan teknologi yang ada. Dimanfaatkan oleh manajemen lalu lintas Program Jaclinko dan telah menjadi moda transportasi online favorit masyarakat Blok M Jakarta.

Berdasarkan temuan ini, penulis dapat menyarankan hal-hal berikut: (1) manajemen Jaklingko harus lebih memperhatikan fasilitas yang ada dan perlu diperbarui; (2) melakukan pengecekan kendaraan pengemudi secara berkala dan pembinaan; dan (3) memperhatikan kinerja pengemudi dengan melakukan pengecekan dan pembinaan secara berkala, sehingga perusahaan dan kinerja pengemudi menjadi lebih baik.

Daftar Rujukan

- As'ad, I., Ha, I., Oktavera, R., Holle, M. H., Marhawati, Azuz, F., & Saefullah, A. (2023). Web-Based Application for Determining Clove Oil Selling Prices Using the Topsis Method. *Proceedings of the International Conference on Technology, Education, and Science*, 5(1), Article 1.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Firlana, H. (2018). Analisis SWOT dalam meningkatkan program Jak Lingko. *OSF Preprints*, Article 8nwtf. <https://ideas.repec.org/p/osf/osfxxx/8nwtf.html>
- Gitleman, Lisa., & Kleberger, J. (2014). 済無 No Title No Title No Title. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Hidayatullah, S., Saefullah, A., Kohar, A., & Syahreza, A. (2024). Pengenalan Investasi Pasar Modal Bagi Kalangan Mahasiswa dan Pelajar Melalui Seminar Edukasi. *I-Com: Indonesian Community Journal*, 4(1), 298–310. <https://doi.org/10.33379/icom.v4i1.4026>
- Mote, F. (2022). Terhadap Pelayanan Publik. *Universitas Stuttgart*, 1(2), 46–59.
- Prilita, D., & Fahria, N. (2021). *ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ANGKUTAN FEEDER LRT JAKARTA RUTE RAWAMANGUN – KELAPA GADING* [S1, Universitas Mercu Buana]. <https://repository.mercubuana.ac.id/67705/>
- Rajab, R., & Yuliansyah, E. (2019). *Efektivitas Program JAK Lingko Dalam Penataan Moda Transfortasi Umum Di Kawasan Tanah Abang DKI Jakarta* (Jakarta). STIA LAN. [//lib.stialan.ac.id%2Findex.php%3Fid%3D8361%26p%3Dshow_detail](http://lib.stialan.ac.id%2Findex.php%3Fid%3D8361%26p%3Dshow_detail)
- Rohmad, Z. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magetan. *Habitus: Jurnal Pendidikan, Sosiologi, & Antropologi*, 1(1), 24. <https://doi.org/10.20961/habitus.v1i1.18852>
- Saefullah, A. (2022a). Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Toko Online Shop XYZ. *Economic and Business Management International Journal (EABMIJ)*, 4(03), Article 03. <https://doi.org/10.556442/eabmij.v4i03.221>
- Saefullah, A. (2022b). *Peran Motivasi Ekstrinsik dan Pelatihan Digital Marketing dalam Meningkatkan Kinerja Pelaku UMKM di Belitung Timur*. 6, 5025–5027. <https://doi.org/10.31316/jk.v6i2.4061>
- Saefullah, A., & Agustina, I. (2023). EFEKTIFITAS PROGRAM WEBINAR KEWIRAUSAHAAN BAGI MAHASISWA STIE GANESHA. *ANALISIS*, 13(1), Article 1. <https://doi.org/10.37478/als.v13i1.2520>
- Saefullah, A., Fadli, A., & Fariha, H. (2023). Local wisdom-based tourism and creative economy development strategies in Cisantana Village. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 8(2), Article 2. <https://doi.org/10.26905/jpp.v8i2.11357>
- Saefullah, A., H.Holle, M., Sipatu, L., Nurasiah, & As'ad, I. (2023). Pareto Principle of Photography Business; A Qualitative Study of NVIVO Approach 12. *Proceedings of the International Conference on Technology, Education, and Science*, 5(1), Article 1.
- Sartini, U., Minarsih, M. M., & Wulan, H. S. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Kartu Identitas Penduduk (Ktp-El) Dan

Dokumen Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal of Management*, 2(2), 1–18.

Suarna, I. F., Sesario, R., Khasanah, Juhara, S., M.M, A., Zaena, R. R., Saefullah, A., Setiadi, B., Sutangsa, & Kamaruddin, M. J. (2022). *Manajemen Logistik*. Cendikia Mulia Mandiri.

Sugiyono,. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Afabeta.