



## Analisis Dampak Pelayanan Penggunaan JakLingko Terhadap Peningkatan Kepuasan Warga Sunter Agung Jakarta Utara

Lukiyana<sup>1</sup>, Bobby Reza<sup>2</sup> Masnia Ahmad<sup>3</sup> Tania Natalia<sup>4</sup>, Astri Amelia<sup>5</sup>,  
Diah Ashifa<sup>6</sup>, Steyphen Ricardo<sup>7</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, Jl. Sunter Permai Raya, North Jakarta, Indonesia  
[lukiyana50@gmail.com](mailto:lukiyana50@gmail.com)<sup>1</sup>, [bobby.reza@uta45jakarta.ac.id](mailto:bobby.reza@uta45jakarta.ac.id)<sup>2</sup>, [masnia.ahmad@uta45jakarta.ac.id](mailto:masnia.ahmad@uta45jakarta.ac.id)<sup>3</sup>  
[tanianatalia53@gmail.com](mailto:tanianatalia53@gmail.com)<sup>4</sup>, [astriamelia920@gmail.com](mailto:astriamelia920@gmail.com)<sup>5</sup>, [diahashifa2@gmail.com](mailto:diahashifa2@gmail.com)<sup>6</sup>,  
[steyphencenter07@gmail.com](mailto:steyphencenter07@gmail.com)<sup>7</sup>

### Riwayat Artikel

Dikirim: 20-05-2025

Direvisi: 02-06-2025

Diterima: 18-06-2025

### Abstract

The purpose of this study is to analyze the impact of the use of JakLingko on the increase in satisfaction of residents of Sunter Agung, North Jakarta. This study assesses citizens' acceptance of JakLingko services, identifies factors that affect customer satisfaction, measures residents' experience in using JakLingko services, and identifies challenges and opportunities in improving the quality and effectiveness of JakLingko as a mode of public transportation. The implications of this study are expected to provide useful insights for JakLingko managers to improve service quality, assist local governments and transportation managers in making more effective and responsive policies to the needs of residents, and provide practical recommendations for the development of public transportation facilities. The results of the study show that the service of using JakLingko has a positive impact on increasing the satisfaction of Sunter residents. Great. It is hoped that this finding will increase passenger satisfaction and loyalty, and become a source of inspiration for future researchers who are interested in researching similar topics by further developing this research.

**Keywords:** Service, Satisfaction, Citizen of Sunter Agung, Jaklingko

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak pelayanan penggunaan JakLingko terhadap peningkatan kepuasan warga Sunter Agung, Jakarta Utara. Penelitian ini menilai penerimaan warga terhadap layanan JakLingko, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, mengukur pengalaman warga dalam menggunakan layanan jaklingko, serta mengidentifikasi tantangan dan peluang dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas JakLingko sebagai moda transportasi publik. Implikasi dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengelola JakLingko untuk meningkatkan kualitas layanan, membantu pemerintah daerah dan pengelola transportasi dalam pengambilan kebijakan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan warga, serta memberikan rekomendasi praktis untuk pengembangan fasilitas transportasi publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penggunaan JakLingko memiliki dampak positif terhadap peningkatan kepuasan warga Sunter Agung. Diharapkan temuan ini akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas penumpang, serta menjadi sumber inspirasi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti topik serupa dengan lebih mengembangkan penelitian ini.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Kepuasan, Warga sunter agung, Jaklingko

## PENDAHULUAN

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) dalam Statistik Indonesia 2024 mencatat terdapat kenaikan jumlah kendaraan pribadi, baik mobil penumpang maupun motor sejak 2015 - 2023. Jumlah mobil penumpang pada 2015 mencapai 12,3 juta unit dan meningkat mencapai 18,3 juta unit pada 2023. Sementara jumlah motor pada 2015 mencapai 88,7 juta unit dan meningkat menjadi 132,4 juta unit pada 2023. Dalam laporan Climate Transparency pada 2022, transportasi berkontribusi mengeluarkan emisi di sektor energi sebesar 25% dan bahkan menyumbang 33% dari konsumsi energi final. Laporan ini juga menyebutkan bahan bakar minyak (BBM) pada 2021 masih mendominasi bauran energi sektor transportasi sebesar 86% dan 14% lainnya diisi oleh biodiesel dan listrik (Putri & Vania, 2024).

Transportasi umum adalah sarana transportasi yang disediakan untuk umum dan biasanya beroperasi pada jadwal yang tetap dan rute tertentu. Contohnya transjakarta, krl, Jaklingko, dan MRT. Transportasi umum memiliki peran penting dalam mengurangi kemacetan lalu lintas, menurunkan polusi udara, dan menyediakan alternatif yang lebih terjangkau bagi individu dibandingkan dengan kendaraan pribadi (Dewa Dwi Putra et al., 2023). JakLingko telah menjadi salah satu solusi transportasi utama di Jakarta karena kemudahannya dan integrasinya dengan berbagai moda transportasi lainnya seperti MRT, LRT, dan bus TransJakarta. Jaklingko adalah nama asli dari mikrotrans, sebutan unik angkot ini karena terdapat kode berawalan "JAK" di depan mobil angkatan dan pembayarannya pengguna transportasi ini menggunakan kartu Jak Lingko.

Sunter Agung merupakan sebuah kelurahan di Kecamatan Tanjung Priok, Kota Administrasi Jakarta Utara. Warga Sunter Agung, Jakarta Utara, termasuk warga yang memiliki penduduk sekitar 87.690 jiwa (perkiraan tahun 2020). Kelurahan ini memiliki luas wilayah sekitar 7,02 km<sup>2</sup> dan kepadatan penduduk sekitar 12.491 jiwa/km<sup>2</sup>. Sunter Agung juga dikenal dengan nama Sunter Podomoro (Wikipedia, 2023). Warga Sunter Agung, Jakarta Utara termasuk pengguna transportasi umum yang dimana selalu menggunakan JakLingko untuk ke tempat tujuan dan pengguna JakLingko tidak dikenakan biaya atau gratis. JakLingko dirancang untuk memudahkan pembayaran dan meningkatkan kenyamanan pengguna transportasi umum. Jaklingko merupakan kartu pembayaran elektronik program dari pemerintah DKI Jakarta yang di gunakan berbagai jenis transportasi umum Jakarta termasuk mikrotrans. Hal tersebut sangat membantu warga berpindah dari satu tempat ke tempat lain dengan lebih efisien dan terjangkau. Meskipun masih ada tantangan dalam operasionalnya, JakLingko telah membawa banyak perubahan positif dalam sistem transportasi umum di Jakarta.

Peneliti sebelumnya yang spesifik meneliti terkait pelayanan jaklingko, Wijianto et al. (2022) menjelaskan pengguna angkutan umum JakLingko merasa sangat puas dengan layanan yang sesuai kebutuhan perjalanannya, serta tampilan kendaraan yang bagus, meskipun belum seluruhnya dilengkapi fasilitas AC. Tingkat kepuasan pengguna JakLingko sangat tinggi, dengan layanan yang responsif dan penuh empati. Secara keseluruhan, layanan JakLingko dinilai sangat baik berdasarkan dimensi tangible, reliability, assurance, responsivitas, dan empati. Zahra et al. (2020) Kemacetan dan polusi adalah masalah utama di DKI Jakarta. Untuk mengatasi hal ini, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan program revitalisasi sistem transportasi terintegrasi yang dikenal sebagai Jak Lingko. Program ini bertujuan untuk memudahkan akses transportasi bagi masyarakat di Jakarta dan sekitarnya melalui sejumlah inisiatif, termasuk pembaruan rute, peningkatan layanan dengan sistem pengangkutan di titik-titik tertentu, penjadwalan yang lebih teratur, pembaruan sistem pembayaran, dan peremajaan armada transportasi.

Dalam penelitian ini, rumusan masalah yang diangkat adalah untuk mengeksplorasi bagaimana pelayanan penggunaan JakLingko mempengaruhi kepuasan warga di Sunter Agung, Jakarta Utara. Fokus utamanya mencakup penerimaan warga terhadap layanan tersebut, berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan mereka, serta pengalaman sehari-hari warga dalam menggunakan JakLingko untuk memenuhi kebutuhan transportasi mereka. Selain itu, penelitian ini juga berfokus pada tantangan dan peluang yang dihadapi JakLingko dalam upaya meningkatkan kualitas dan efektivitasnya sebagai moda transportasi publik. Tujuan dari studi ini adalah untuk memberikan wawasan yang mendalam mengenai persepsi dan harapan warga terhadap layanan JakLingko, serta bagaimana persepsi

tersebut berimplikasi terhadap kebijakan transportasi lokal yang ada. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini akan mengumpulkan data dari berbagai sumber, termasuk wawancara mendalam dengan warga dan analisis terhadap dokumentasi pelayanan JakLingko, untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai dampak pelayanan ini terhadap kepuasan warga Sunter Agung. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga bagi pengembangan kebijakan transportasi yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan warga.

## LITERATURE REVIEW

Teori Pelayanan publik (public service theory)

Taufiqurokhman & Satsipi (2022) pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

### Pelayanan JakLingko

Endar Sugiarto dalam (Lintang, 2018) menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Kodariyah et al. (2022) JakLingko sebagai sistem transportasi terintegrasi di Jakarta telah membawa perubahan signifikan dalam mobilitas warga dengan berbagai dampak positif. Integrasi moda transportasi seperti MRT, LRT, TransJakarta, dan KRL memudahkan masyarakat berpindah antar moda tanpa berpindah kendaraan. Jaringan rutennya yang luas mempermudah masyarakat mencapai tujuan, meningkatkan efisiensi waktu dengan waktu tempuh lebih singkat dan minimnya waktu tunggu. Tarif terjangkau dan penggunaan kartu JakLingko yang menghilangkan kebutuhan tiket terpisah menambah penghematan biaya. Pengurangan kemacetan diharapkan dengan lebih banyaknya masyarakat yang beralih ke transportasi umum, membantu menciptakan lingkungan lebih bersih dengan berkurangnya emisi kendaraan pribadi. Aplikasi JakLingko mempermudah perencanaan perjalanan, jadwal, dan rute. Namun, masih ada tantangan seperti ketersediaan armada yang tidak merata, kualitas layanan yang belum optimal, dan kebutuhan peningkatan integrasi sistem. Upaya peningkatan frekuensi armada, perbaikan kualitas pelayanan melalui pelatihan petugas, perbaikan kondisi kendaraan, dan penyempurnaan sistem integrasi diperlukan. Secara keseluruhan, JakLingko telah meningkatkan kualitas transportasi publik di Jakarta dan berpotensi menjadi contoh bagi kota-kota lain di Indonesia (Mayrisha, 2023).

### Peningkatan Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan positif yang dirasakan seseorang ketika harapannya terpenuhi atau melebihi ekspektasi. Dalam konteks pelanggan, ini berarti tingkat kesenangan atau ketidakpuasan setelah menggunakan produk atau layanan, yang dipengaruhi oleh kualitas dan pengalaman penggunaan. Kepuasan pelanggan penting bagi kesuksesan bisnis, karena pelanggan yang puas cenderung loyal dan merekomendasikan produk atau layanan tersebut (Endrawati et al., 2020). Peningkatan kepuasan layanan JakLingko di Sunter Agung dapat dicapai melalui langkah-langkah strategis yang menitikberatkan pada kebutuhan dan kenyamanan pengguna. Penambahan jumlah armada, terutama pada jam sibuk, akan mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat. Pelatihan petugas untuk meningkatkan kualitas layanan dan interaksi dengan penumpang juga sangat penting agar pengguna merasa dihargai dan dilayani dengan baik. Selain itu, perbaikan dan pemeliharaan fasilitas transportasi, seperti kebersihan dan kenyamanan kendaraan, akan meningkatkan kenyamanan pengguna selama perjalanan. Integrasi sistem yang lebih baik antara berbagai moda

transportasi di wilayah Sunter Agung, serta penyediaan informasi yang jelas dan lengkap melalui aplikasi JakLingko, akan memudahkan perencanaan perjalanan dan mengurangi kebingungan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kepuasan pengguna layanan JakLingko di Sunter Agung dapat meningkat secara signifikan, menciptakan pengalaman transportasi yang lebih efisien dan menyenangkan bagi seluruh masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan dekriptif, metode ini digunakan untuk menggambarkan secara akurat karakteristik, fenomena atau situasi (Laia et al., 2022). Penelitian ini hanya berfokus pada interaksi dan fenomena yang terjadi saat ini. Fenomena yang di fokuskan adalah “Kepuasan warga sunter agung” terhadap pelayanan angkutan umum yang disediakan oleh pemerintah DKI Jakarta dan yang menjadi subjek penelitian ini adalah pengguna jaklingko atau penumpang angkutan umum jaklingko. Tahapan dalam penelitian ini secara garis besar merumuskan masalah, pemilihan partisipan, pengumpulan data, mengolah data primer dan sekunder, penarikan kesimpulan. Teknik yang dilakukan dalam observasi yaitu partisipatif, dimana peneliti terlibat langsung dengan pengguna layanan atau penumpang jaklingko sehingga informasi atau data yang diambil berupa fakta di lapangan. Wawancara dalam penelitian merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara penelitian berinteraksi langsung dengan responden atau narasumber untuk mendapatkan informasi yang mendalam. Dengan melakukan wawancara memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data kualitatif yang mendalam dan kontekstual, sehingga dapat lebih memahami pandangan, pengalaman, dan perspektif narasumber secara detail. Kemudian dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan masalah yang diteliti, sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan triangulasi data, yaitu menggabungkan informasi dari berbagai sumber untuk memastikan keakuratan hasil. Dokumentasi juga memberikan konteks yang lebih kaya terhadap temuan penelitian, membantu peneliti memahami latar belakang dan detail yang relevan. Selain itu, dokumentasi dapat digunakan untuk memverifikasi informasi yang diperoleh melalui metode pengumpulan data lainnya, seperti wawancara atau survei, sehingga memperkuat validitas hasil penelitian (Jabrial et al., 2024).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian tentang dampak pelayanan penggunaan jaklingko terhadap peningkatan kepuasan warga Sunter Agung Jakarta Utara sebagai berikut:

- a) Waktu dan tempat penelitian  
Pelaksanaan penelitian dilakukan selama 10 hari mulai dari tanggal 29 Oktober 2024 sampai 7 November 2024  
Tempat pelaksanaan penelitian di Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta dan Halte JIS
- b) Data primer penelitian
  - Desita Maulidiyah, mahasiswi/pengguna layanan (19 Tahun)
  - Rohani Yuliana, mahasiswi/ pengguna layanan (20 Tahun)
  - Fasyah Anggun Diana, mahasiswi/ pengguna layanan (19 Tahun)
  - Aulia Rahmadhani, mahasiswi/ pengguna layanan (19 Tahun)
  - Aditya Wisnu, mahasiswa/pengguna layanan (20 Tahun)
  - Wahyu Gozali, mahasiswa/pengguna layanan (21 Tahun)
  - Fauzan Andritama, wiraswasta/ pengguna layanan (27 Tahun)
  - Duta Ramadhan, mahasiswa/ pengguna layanan (20 Tahun)
  - Abdul Soleh, wiraswasta/pengguna layanan (43 Tahun)
  - Sarah Nur Syahida mahasiswi/ pengguna layanan (19 Tahun)
- c) Data skunder penelitian

Dalam mendukung data sekunder penulis memperoleh data baik dari narasumber, supir Jaklingko, jurnal dan data dari media.

### Penyajian Data Wawancara

Wawancara penulis lakukan dengan Desita Maulidiyah, Rohani Yuliana, dan Fasyah Anggun Diana yang merupakan mahasiswi Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta terkait pembahasan kualitas pelayanan yang didapat sebagai pengguna Jaklingko, hal yang disampaikan adalah kualitas pelayanan jaklingko saat ini terus meningkat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sunter agung, mulai dari perbaikan beberapa halte, perbaikan fasilitas dalam kendaraan seperti ac yang tidak berfungsi, kebersihan kendaraan sangat di perhatikan dan keramahan supir Jaklingko.

Disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan Jaklingko saat ini mengalami peningkatan yang signifikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Sunter Agung. Upaya-upaya yang telah dilakukan termasuk perbaikan beberapa halte untuk meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas pengguna, perbaikan fasilitas dalam kendaraan seperti AC yang sebelumnya tidak berfungsi untuk memberikan kenyamanan lebih bagi penumpang, perhatian terhadap kebersihan kendaraan yang menciptakan lingkungan lebih sehat dan nyaman, serta keramahan dan profesionalisme supir yang meningkatkan kepuasan penumpang. Secara keseluruhan, langkah-langkah ini menunjukkan komitmen Jaklingko untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya demi memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, yang merupakan perkembangan positif yang memberikan dampak langsung terhadap pengalaman pengguna dan kualitas hidup masyarakat di wilayah Sunter Agung.

Wawancara kembali dilakukan dengan Aulia Rahmadhan dan Sarah Nur Syahida mahasiswi Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta terkait kemudahan aktivitas dengan menggunakan Jaklingko. Menurut Rohani, Jaklingko memudahkan setiap aktivitas warga sunter agung, integrasi berbagai moda transportasi yang semakin baik. Hal ini memungkinkan warga untuk berpindah dari satu moda ke moda lainnya dengan mudah, tanpa perlu membeli tiket terpisah atau berpindah kendaraan berkali-kali. Menurut Fasyah Penerapan tarif terintegrasi yang efisien membuat perjalanan menjadi lebih hemat, sehingga warga tidak perlu lagi menghitung biaya perjalanan untuk setiap moda yang digunakan. Dengan semakin banyaknya rute yang dilayani oleh JakLingko, masyarakat semakin dimudahkan untuk mencapai tujuan mereka dengan lebih cepat dan nyaman

Disimpulkan bahwa jaklingko sangat bermanfaat bagi warga sunter agung karena Jaklingko memudahkan aktivitas warga Sunter Agung dengan integrasi moda transportasi yang baik, penerapan tarif terintegrasi yang hemat, dan semakin banyaknya rute yang dilayani, sehingga perjalanan menjadi lebih cepat dan nyaman.

Wawancara dilakukan dengan Aditya Wisnu, Wahyu Gozali, dan Duta Ramadhan mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta terkait pertanyaan mengenai kepuasan pelanggan dengan fasilitas kenyamanan jaklingko misalnya dari tempat duduk, kebersihan kendaraan. Tempat duduk yang dirancang dengan baik, memiliki desain ergonomis yang mendukung postur tubuh, menyediakan ruang yang cukup untuk kaki, dan menggunakan material yang nyaman, semuanya berkontribusi pada kenyamanan fisik penumpang selama perjalanan. Kebersihan kendaraan, baik di bagian dalam maupun luar, adalah faktor kunci dalam menciptakan lingkungan yang nyaman dan menyenangkan serta mencerminkan standar pelayanan yang tinggi. Kebersihan kendaraan yang terjaga meliputi bebas dari sampah, tidak adanya bau yang tidak sedap, dan interior yang dirawat dengan baik, memberikan kesan bahwa penyelenggara layanan peduli terhadap kesehatan dan kenyamanan penumpang.

Wawancara dilakukan dengan warga sunter agung Fauzan Andritama dan Abdul Soleh terkait kepuasan terhadap supir jaklingko dalam membawa penumpang. Sopir JakLingko, dengan keahlian mengemudi yang baik, mampu membawa kendaraan dengan aman dan lancar, menciptakan perjalanan yang nyaman dan bebas dari gangguan bagi para penumpang. Mereka juga dikenal karena sikap ramah dan membantu, selalu siap memberikan informasi yang dibutuhkan serta membantu penumpang yang mungkin memerlukan bantuan khusus. Ketepatan waktu adalah salah satu keunggulan layanan mereka,

memastikan bahwa penumpang tiba di tujuan sesuai jadwal tanpa keterlambatan yang tidak perlu. Selain itu, kepatuhan terhadap peraturan lalu lintas dan standar keselamatan di jalan menjadi prioritas utama bagi sopir JakLingko, yang secara konsisten memastikan bahwa setiap perjalanan tidak hanya nyaman tetapi juga aman. Perhatian terhadap detail-detail ini menunjukkan komitmen mereka dalam memberikan pelayanan terbaik, menciptakan kepercayaan dan kepuasan yang tinggi di kalangan pengguna layanan JakLingko.

## KESIMPULAN DAN SARAN

**Kesimpulan:** Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan penggunaan JakLingko memiliki dampak positif terhadap peningkatan kepuasan warga Sunter Agung, Jakarta Utara. Faktor-faktor seperti kenyamanan tempat duduk, kebersihan kendaraan, serta sikap sopir yang ramah dan profesional berkontribusi besar terhadap kepuasan penumpang. Sopir JakLingko, dengan keahlian mengemudi yang baik, mampu membawa kendaraan dengan aman dan lancar, menciptakan perjalanan yang nyaman dan bebas dari gangguan bagi para penumpang. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti ketersediaan tempat duduk yang cukup dan kepatuhan terhadap jadwal operasional.

**Saran:** Untuk meningkatkan kepuasan warga, disarankan untuk terus memperbaiki dan mengembangkan fasilitas kenyamanan, seperti penambahan tempat duduk dan pemeliharaan kebersihan kendaraan secara rutin. Selain itu, pelatihan berkelanjutan bagi sopir untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan pelayanan kepada penumpang juga sangat penting. Pemerintah dan pengelola JakLingko juga perlu terus memantau dan menanggapi umpan balik dari pengguna untuk melakukan penyesuaian yang diperlukan.

**Saran bagi Peneliti Selanjutnya:** Peneliti berikutnya disarankan untuk mengeksplorasi lebih dalam dengan pendekatan multidimensional, termasuk aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan dalam mengevaluasi dampak layanan JakLingko terhadap kepuasan warga. Melakukan studi komparatif antara wilayah lain di Jakarta atau kota-kota lain yang memiliki sistem transportasi serupa, serta mengadopsi studi longitudinal untuk melihat perubahan dan tren kepuasan warga dari waktu ke waktu, juga sangat direkomendasikan. Selain itu, meneliti lebih lanjut mengenai kendala yang dihadapi dalam implementasi layanan JakLingko dan peluang untuk perbaikan, termasuk penggunaan teknologi dan inovasi dalam transportasi, akan memberikan wawasan yang lebih komprehensif. Menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif juga dapat menghasilkan gambaran yang lebih mendalam mengenai kepuasan warga dan efektivitas layanan JakLingko.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dewa Dwi Putra, Rayhan Dhevano Aufaa, Haura Luthfiah, & Siti Sahara. (2023). Peningkatan Mutu Transportasi Umum Demi Kenyamanan dan Keamanan Pengguna. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 20(1), 112–119. <https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.659>
- Endrawati, T., Widodo, A., & Raharjo, S. (2020). *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jaklingko Pada PT JAKLINGKO Jakarta*. [https://repository.poltekapp.ac.id/id/eprint/3418/1/Jurnal Tingkat Kepuasan Pelanggan Jaklingko.pdf](https://repository.poltekapp.ac.id/id/eprint/3418/1/Jurnal_Tingkat_Kepuasan_Pelanggan_Jaklingko.pdf)
- Jabrial, N. A., Transportasi, M., Tinggi, S., Transportasi, M., & Jakarta, M. (2024). *Evaluasi Tingkat Pelayanan Angkutan Kota Koperasi Wahana Kalpika Provinsi DKI Jakarta terhadap Sistem Transportasi Nasional Nur Achmad Jabrial kegiatan pemerintahan di tingkat pusat maupun daerah . Penyelenggaraan transportasi di Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Provinsi menjadi tujuan utama bagi masyarakat disekitar DKI Jakarta seperti kota Bogor , Depok*

- , Tangerang dan Bekasi dalam Provinsi DKI Jakarta mengacu kepada Sistem Transportasi Nasional ( Sistranas ) 2005 Tentang Sistem Transportasi Nasional. 4.
- Kodariyah, L., Kurniawan, I. A., & Firdiyani, F. (2022). Kolaborasi Stakeholder Dalam Melaksanakan Program Layanan Transportasi Integrasi Jaklingko Di Provinsi Dki Jakarta. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 12(1), 1–9. <https://doi.org/10.33592/jiia.v12i1.3264>
- Laia, B., Florina Laurence Zagoto, S., Theresia Venty Fau, Y., Duha, A., Telaumbanua, K., Permata Sari Lase, I., Ziraluo, M., Magdalena Duha, M., Laia, B., & Luahambowo, B. (2022). Prokrastinasi Akademik Siswa Sma Negeri Di Kabupaten Nias Selatan. *Tatema Telaumbanua*, 10(11), 162–168. <http://ejournal.ust.ac.id/index.php/Aquinas/index>
- Lintang, R. (2018). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Biro Perjalanan Pt. Pacto Tour Dan Travel Medan. *Universitas Medan Area*, 7–31. [https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/594/5/118320003\\_file5.pdf](https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/594/5/118320003_file5.pdf)
- Mayrisha, D. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Behavioral Intention (Niat Perilaku) Pengguna Mikrotrans Jaklingko di DKI. *Gema Publica*, 8(1), 42–55. <https://doi.org/10.14710/gp.8.1.2023.42-55>
- Putri, A. A., & Vania, H. F. (2024). *Macet dan Polusi Menerjang Kota , Transportasi Publik jadi Solusi ?*
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2022). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (Issue August). [https://www.researchgate.net/profile/Taufiqurokhman-Taufiqurokhman/publication/362733431\\_Teori\\_Dan\\_Perkembangan\\_Menejemen\\_Pelayanan\\_Publik/links/62fca1acaa4b1206fab8d221/Teori-Dan-Perkembangan-Menejemen-Pelayanan-Publik.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Taufiqurokhman-Taufiqurokhman/publication/362733431_Teori_Dan_Perkembangan_Menejemen_Pelayanan_Publik/links/62fca1acaa4b1206fab8d221/Teori-Dan-Perkembangan-Menejemen-Pelayanan-Publik.pdf)
- Wijianto, Istianto, B., & Rukman, R. (2022). Analisis Kepuasan Publik Terhadap Angkutan Umum Model Jak Lingko Sebagai Pengintegrasikan Antar Moda Transportasi Publik Di DKI Jakarta. *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal of Road Safety)*, 9(2), 119–130. <https://doi.org/10.46447/ktj.v9i2.440>
- Wikipedia. (2023). *wilayah Demografi sunter agung*. [https://id.wikipedia.org/wiki/Sunter\\_Agung,\\_Tanjung\\_Priok,\\_Jakarta\\_Utara](https://id.wikipedia.org/wiki/Sunter_Agung,_Tanjung_Priok,_Jakarta_Utara)
- Zahra, N., Baihaqi, I., & Ardiantono, D. S. (2020). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Industri Angkutan Umum: Studi Kasus Mikrotrans Jak Lingko. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 9(1), 58–63. <https://doi.org/10.12962/j23373520.v9i1.50952>