



Analisis Pesan dalam Fitur Aplikasi Jaklingko untuk Memperkuat Tata Kelola Transportasi Publik Berbasis Digital

Sabillah Azhari¹, Ayu Maulani², Syarach Agusti Ekasuci³, Hana Fadhilah⁴, Evi Satispi⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

e-mail: sabillahzh12@gmail.com

Article Info

Article history:

Received January 09, 2026

Revised January 20, 2026

Accepted January 22, 2026

Keywords:

Jak Lingko Application, Digital Governance, Public Transportation, Modal Integration.

ABSTRACT

This study evaluates the role of the JakLingko application in strengthening digital-based public transportation governance in DKI Jakarta. Using a qualitative case study method, this study analyzes how digital features such as real-time tracking, route information, and an integrated payment system support the principles of good governance. The results show that JakLingko significantly improves the transparency of fare information, service accountability through feedback features, and user mobility efficiency through intermodal integration. However, the system's effectiveness is still hampered by technical network constraints, low public digital literacy, and challenges in inter-agency policy coordination. This study concludes that strengthening technological infrastructure, massive public education, and regulatory synchronization are key to optimizing sustainable smart public transportation services.

This is an open access article under the CC BY-SA license.



Article Info

Article history:

Received January 09, 2026

Revised January 20, 2026

Accepted January 22, 2026

Keywords:

Aplikasi JakLingko, Tata Kelola Digital, Transportasi Publik, Integrasi Modal.

ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi peran aplikasi JakLingko dalam memperkuat tata kelola transportasi publik berbasis digital di DKI Jakarta. Menggunakan metode kualitatif studi kasus, penelitian ini menganalisis bagaimana fitur digital seperti pelacakan *real-time*, informasi rute, dan sistem pembayaran terintegrasi mendukung prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa JakLingko secara signifikan meningkatkan transparansi informasi tarif, akuntabilitas layanan melalui fitur umpan balik, serta efisiensi mobilitas pengguna melalui integrasi antarmoda. Meskipun demikian, efektivitas sistem masih terhambat oleh kendala teknis jaringan, rendahnya literasi digital masyarakat, serta tantangan koordinasi kebijakan antarinstansi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan infrastruktur teknologi, edukasi publik yang masif, dan sinkronisasi regulasi menjadi kunci utama dalam mengoptimalkan layanan transportasi publik cerdas yang berkelanjutan.

This is an open access article under the CC BY-SA license.



Corresponding Author:

Sabillah Azhari

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

e-mail: sabillahzh12@gmail.com

PENDAHULUAN

Kota besar seperti Jakarta menghadapi tantangan transportasi publik yang kompleks akibat dominasi kendaraan pribadi, sehingga menimbulkan kemacetan yang memperlambat mobilitas dan mengurangi ketepatan waktu angkutan umum. Bus Transjakarta seringkali



mengalami kesulitan untuk memprediksi waktu tempuh yang tepat, yang mengakibatkan penumpang terkonsentrasi di halte (Mu'allimah & Mashpufah, 2021). Selain masalah operasional, kurangnya integrasi antar moda menghambat minat masyarakat menggunakan transportasi publik. Meski tersedia Transjakarta, MRT, LRT, dan KRL, sistem pembayaran dan keterpaduan fisiknya belum optimal. Sistem tiket terpadu sudah berkembang, namun perlu disempurnakan agar perpindahan antar moda lebih mudah dan menarik pengguna beralih dari kendaraan pribadi.

Tingginya mobilitas masyarakat urban menuntut sistem transportasi yang terintegrasi, efisien, dan mudah diakses. Di kota besar seperti Jakarta, konsentrasi aktivitas ekonomi dan sosial memicu tingginya pergerakan penduduk, sehingga menimbulkan kepadatan transportasi setiap hari (Putri, 2022). Pemerintah perlu membuat kebijakan transportasi yang menekankan integrasi antar moda, peningkatan layanan publik, dan penerapan teknologi cerdas untuk manajemen lalu lintas agar mobilitas lebih lancar dan berkelanjutan. Tanpa sistem yang memadai, aktivitas meningkat akan menimbulkan kemacetan dan kerugian ekonomi besar, seperti di Jakarta yang mencapai puluhan triliun rupiah per tahun. Sistem transportasi yang terintegrasi sangat diperlukan untuk membuat berbagai moda transportasi terhubung secara fisik dan operasional, integrasi ini mencakup penyatuan bus dan angkutan mikro, serta Kereta Rel Listrik (KRL), *Mass Rapid Transit* (MRT), dan *Light Rail Transit* (LRT) (Margaretha & Nugroho, 2023).

Seperti yang dilakukan oleh program JakLingko di Jakarta, integrasi yang baik diharapkan dapat membantu mengurangi kemacetan dengan mendorong orang untuk beralih dari kendaraan pribadi ke angkutan umum, yang telah terbukti secara signifikan menurunkan persentase kemacetan (Herdiana, 2025). Selain integrasi, sistem harus efektif dan mudah diakses. Dengan presisi kedatangan *real-time*, MRT beroperasi cepat, aman, dan tepat waktu. Inovasi teknologi seperti pembayaran tanpa tunai, *smart card*, serta informasi rute dan jadwal *real-time* mendukung mobilitas pintar. Pemprov DKI Jakarta menyediakan berbagai informasi yang penting bagi warganya, serta ide dan sarana untuk berkolaborasi dan berpartisipasi dalam mencapai tujuan kota (Satispi and Patrianti, 2022). Mobilitas perkotaan yang berkelanjutan dan inklusif bagi semua lapisan masyarakat dapat dicapai melalui sistem transportasi publik, karena inovasi ini menawarkan jangkauan yang lebih luas, kemudahan, dan kenyamanan (Margaretha & Nugroho, 2023).

E-government adalah sistem digitalisasi layanan publik yang meningkatkan efisiensi birokrasi dengan memungkinkan masyarakat mengakses layanan seperti perizinan dan kependudukan secara online, kapan pun dan di mana pun, sehingga mengurangi waktu tunggu dan batasan fisik (Isma et al., 2025). Digitalisasi mencegah pungutan liar (pungli) melalui sistem terintegrasi dan transparan yang meminimalkan kontak langsung. Dalam inisiatif *Smart City*, konsep *Smart Mobility* dengan teknologi *IoT*, *Big Data*, dan *AI* mendorong transformasi transportasi publik. Digitalisasi mendukung integrasi pembayaran antar moda melalui QRIS atau *smart card*, mempermudah mobilitas penumpang serta meningkatkan efisiensi waktu dan biaya operasional (Sari et al., 2024).



Gambar 1. Tampilan Aplikasi Jak Lingko

Sumber: www.jaklingkoindonesia.co.id



Dalam upaya memperkuat tata kelola transportasi publik, komunikasi digital berperan sebagai fondasi utama dalam menciptakan sistem yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Melalui penyediaan informasi *real-time* serta akses digital yang terbuka, pemerintah dapat membangun kepercayaan publik sekaligus mendorong partisipasi masyarakat dalam pemantauan dan evaluasi layanan transportasi (Kumalasari *et al.*, 2024). Salah satu wujud konkret penerapan komunikasi digital tersebut adalah aplikasi JakLingko, yang menjadi bagian dari sistem integrasi transportasi berbasis teknologi di DKI Jakarta.

Meskipun aplikasi ini digunakan secara luas, masih ada pertanyaan tentang seberapa efektif fitur-fiturnya dalam memperkuat tata kelola transportasi publik digital. Untuk mengetahui sejauh mana aplikasi JakLingko memenuhi prinsip *good governance* dalam pengelolaan transportasi, diperlukan pemeriksaan menyeluruh terhadap elemen komunikasi digital seperti penyampaian informasi, mekanisme umpan balik pengguna, dan interaktivitas sistem. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memperkenalkan JakLingko sebagai sistem yang mengintegrasikan berbagai moda transportasi umum seperti Transjakarta, KRL, MRT, LRT, dan mikrotrans dengan tarif yang terpadu lewat satu kartu atau tiket elektronik. Inisiatif ini bertujuan untuk meningkatkan kemudahan, efisiensi, serta kenyamanan dalam perjalanan masyarakat kota, sambil mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi.

Pertumbuhan signifikan jumlah kendaraan pribadi di Jakarta membuat peran transportasi umum dalam mengurangi polusi dan kemacetan menjadi sangat penting (Putri, 2022). JakLingko dibuat untuk memberikan rencana perjalanan, informasi waktu nyata, dan pembayaran tanpa uang tunai yang terintegrasi, sehingga diharapkan pengguna bisa berpindah antar moda dengan lebih lancar dan waktu yang lebih cepat. Walaupun program ini memiliki potensi untuk meningkatkan mobilitas publik sekaligus mengurangi emisi dari kendaraan pribadi, pelaksanaan JakLingko menghadapi berbagai hambatan dalam aspek kebijakan, teknologi, dan sosial. Di samping itu, adanya JakLingko juga berpengaruh pada perilaku pengguna transportasi, serta melibatkan aspek komunikasi digital dan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik.

Dalam hal kebijakan, JakLingko membutuhkan dasar hukum serta kerjasama antara para pemangku kepentingan. Pemerintah DKI Jakarta sudah mengeluarkan Pergub DKI No. 63/2020 sebagai langkah awal untuk mengintegrasikan moda transportasi yang direncanakan. Meskipun implementasi kebijakan ini telah berjalan dengan cukup baik, sosialisasi dan konsistensi kebijakan yang efektif masih diperlukan. Hasil awal JakLingko positif; namun, lebih banyak orang perlu tahu tentang program ini. Tanpa adanya komunikasi yang jelas mengenai kebijakan, kemungkinan terjadinya kesalahan dan penolakan akan muncul. Dalam Teori Edwards III menegaskan bahwa informasi kebijakan yang tidak jelas dapat menghambat penerimaan program dan menyebabkan resistensi. Termasuk komponen "komunikasi kebijakan" dan semangat penyelenggara sangat penting untuk memastikan bahwa implementasi berjalan dengan baik.

Dari sudut pandang teknologi, perhatian utama terfokus pada kesiapan infrastruktur digital dan kemampuan platform. Bahwa kondisi yang memfasilitasi terutama ketersediaan infrastruktur pendukung seperti sistem pembayaran digital, jaringan data, dan perangkat terminal berperan penting dalam penerimaan layanan fintech di sektor transportasi (termasuk JakLingko) (Purwaningsih *et al.*, 2024). Dengan kata lain, efisiensi sistem, kemudahan dalam penggunaan, serta biaya yang terjangkau menjadi syarat bagi pengguna untuk menerima teknologi baru. Penelitian di Bogor oleh (Avicenna dan Astuti, 2025) menunjukkan masalah yang sama: aplikasi SIMAe (yang serupa dengan JakLingko untuk perizinan transportasi) berhasil menawarkan layanan integrasi, tetapi mengalami masalah jaringan internet yang tidak stabil dan rendahnya literasi digital di kalangan penggunanya.

Pemanfaatan media digital dalam komunikasi publik juga menjadi elemen penting dalam memperkuat prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam layanan



transportasi. Digitalisasi pemerintahan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas birokrasi. Sebagai contoh, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi tentang operasional transportasi berkat adanya sistem elektronik dan portal publik. Saluran digital seperti aplikasi dan media sosial resmi berfungsi sebagai penghubung antara penyelenggara dan pengguna JakLingko. Selain itu, aplikasi SIMAe (yang setara dengan JakLingko) memungkinkan komunikasi digital dua arah secara langsung, sehingga Dinas Perhubungan dapat dengan cepat menanggapi keluhan dan permintaan informasi dari masyarakat (Avicenna dan Astuti, 2025). Menunjukkan adanya peningkatan transparansi dalam layanan dan partisipasi publik, masyarakat dapat memberikan umpan balik dan memantau kinerja layanan transportasi melalui laporan daring atau media sosial.

Di Jakarta, pemerintah secara aktif memanfaatkan platform digital untuk menyebarkan informasi terkait transportasi. Contohnya, akun Instagram resmi JakLingko (@aplikasi.jaklingko) secara rutin mengunggah informasi tentang rute angkutan, tarif tetap, petunjuk penggunaan aplikasi, dan edukasi mengenai transportasi umum. Penyampaian informasi ini lewat media sosial dapat membantu masyarakat memahami lebih baik dan mendorong partisipasi mereka dalam program transportasi yang terintegrasi. Dengan tersedianya informasi tentang jalur dan tarif dalam aplikasi, masyarakat dapat merencanakan perjalanan mereka dengan lebih baik. Semua perubahan ini juga menuntut agar penyedia layanan bertanggung jawab, data yang diperoleh secara langsung dan umpan balik dari pengguna memberi bantuan kepada pemerintah dalam menilai pencapaian program JakLingko dengan cara yang objektif. Kehadiran platform digital (seperti SIMAe) telah membuktikan adanya peningkatan efisiensi dalam pelayanan waktu pemrosesan izin menjadi lebih cepat dan jumlah keluhan pengguna mengalami penurunan yang mendukung terwujudnya akuntabilitas publik (Avicenna dan Astuti, 2025). Seperti yang disebutkan oleh Avicenna, ia juga menekankan bahwa platform komunikasi digital "mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik".

Pelaksanaan JakLingko yang didukung oleh komunikasi digital sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik: layanan yang lebih transparan, responsif terhadap masukan publik, dan bertanggung jawab atas kinerja yang dilakukan. Secara keseluruhan, berbagai tantangan di bidang kebijakan, teknologi, dan sosial perlu diatasi dalam penerapan JakLingko agar keuntungan dari perubahan moda terintegrasi ini dapat diberdayakan secara maksimal. Pemanfaatan teknologi digital bukan hanya berfungsi sebagai metode pembayaran, tetapi juga sebagai media komunikasi publik, sangat penting untuk memastikan partisipasi masyarakat dan akuntabilitas pemerintah. Ketika masyarakat mendapatkan informasi yang jelas dan dapat menyampaikan harapan mereka melalui saluran digital, transparansi dan partisipasi akan meningkat, yang mendukung keberlanjutan layanan transportasi publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memiliki karakter kualitatif dengan metode studi kasus, di mana peneliti menyelidiki secara mendalam fenomena penggunaan aplikasi JakLingko sebagai media komunikasi digital dalam konteks pengelolaan transportasi publik. Metode studi kasus dipilih karena fokus penelitian adalah untuk mengeksplorasi secara mendetail interaksi pengguna dengan fitur aplikasi (pelacakan waktu nyata, *e-ticketing*, integrasi tarif) di lingkungan nyata Jakarta. Metode ini memberikan kesempatan untuk melakukan analisis kontekstual yang mendalam mengenai pesan dan makna yang disampaikan oleh fitur-fitur digital tersebut. Selain itu, digitalisasi dalam layanan publik diakui dapat meningkatkan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, serta efisiensi, sehingga penelitian ini dirancang untuk menilai kontribusi fitur JakLingko terhadap prinsip-prinsip tata kelola yang baik.



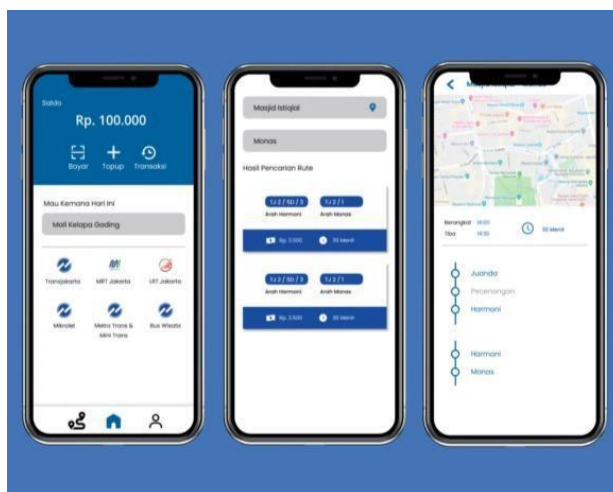
Penelitian ini dilakukan di daerah DKI Jakarta, yang merupakan area tempat aplikasi JakLingko beroperasi. JakLingko telah menggabungkan empat jenis transportasi utama di Jabodetabek (MRT Jakarta, LRT Jakarta, TransJakarta, dan KRL Commuterline) ke dalam satu aplikasi. Layanan antarmoda ini kini menjangkau sekitar 82% wilayah Jakarta, berkat kehadiran moda bus (Koantas Bima). Hingga Februari 2023, aplikasi JakLingko telah diunduh oleh lebih dari 400 ribu pengguna aktif. Subjek penelitian terdiri dari pengguna aktif aplikasi JakLingko (penumpang transportasi publik di Jakarta), yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling untuk memastikan variasi pengalaman dan sudut pandang pengguna. Data demografis dari subjek (usia, frekuensi penggunaan) dicatat untuk keperluan analisis konteks.

Studi kasus kualitatif ini mengimplementasikan beragam metode pengumpulan data, termasuk wawancara mendalam dengan pengguna JakLingko, observasi langsung terhadap penggunaan aplikasi tersebut di lapangan, serta analisis dokumen resmi JakLingko dan materi pendukungnya. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis secara interaktif sesuai dengan model Miles dan Huberman, yang mencakup tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Isi Pesan dalam Fitur JakLinko

JakLingko adalah sistem integrasi transportasi di Jakarta yang menggabungkan berbagai moda transportasi, seperti bus Transjakarta, Mikrotrans, MRT, dan LRT, serta menawarkan tarif terintegrasi dan opsi pembayaran digital melalui aplikasi dan kartu transportasi. Informasi yang dikumpulkan dari sumber publik menunjukkan bahwa fokus utama JakLingko adalah "tarif integrasi" dan kemudahan pembayaran melalui berbagai kanal, seperti aplikasi JakLingko, Kartu Uang Elektronik, dan opsi pembayaran berbasis saldo. Dengan mengutamakan kemudahan, transparansi, dan keandalan informasi, struktur pesan yang disampaikan melalui fitur aplikasi ini membimbing pengguna dari tahap perencanaan perjalanan hingga eksekusi pembayaran. Struktur pesan disusun secara berurutan dan konsisten dan dimulai dengan pemahaman jalur (*rute*) dan opsi perjalanan, estimasi waktu tempuh dan jadwal kedatangan, rincian biaya dan opsi pembayaran.



Gambar 1. Tampilan Antarmuka dari JakLingko

Sumber: <https://medium.com>

Pada gambar tersebut merupakan tampilan antarmuka dari JakLingko, aplikasi transportasi publik yang menampilkan informasi rute perjalanan dari Masjid Istiqlal menuju Monas. Informasi yang disajikan mencakup waktu keberangkatan (14.00), estimasi durasi



perjalanan (30 menit), serta biaya perjalanan dengan tarif integrasi sebesar Rp3.500. Tampilan ini menunjukkan bagaimana sistem informasi transportasi digital membantu pengguna membuat keputusan dengan menggunakan konsep komunikasi visual dan penyampaian informasi terstruktur. Struktur pesan disusun secara logis dan hierarkis, dimulai dengan tujuan perjalanan (asal dan destinasi), kemudian opsi rute (termurah dan tercepat), dan kemudian rincian tentang langkah-langkah perjalanan, seperti jumlah waktu yang dibutuhkan untuk berjalan kaki, moda transportasi yang digunakan (bus TransJakarta - TiJe), dan waktu transit antar moda.

Selain itu, penggunaan simbol dan elemen visual seperti bus, simbol berjalan kaki, dan label "M8" dan "TRANSIT" menunjukkan pendekatan semiotika visual untuk membuat informasi yang kompleks lebih mudah dipahami oleh pengguna. Dengan menggabungkan elemen waktu, biaya, dan cara transportasi ke dalam satu tampilan, konsep desain yang berpusat pada pengguna ditunjukkan. Aplikasi ini akan berfungsi sebagai alat informasi dan sarana perencanaan perjalanan yang efektif, jelas, dan akurat.

2. Peran Fitur Digital terhadap Tata Kelola Transportasi

Komunikasi mengenai rute dalam sistem transportasi publik digital seperti JakLingko melibatkan konteks operasional yang lebih luas, seperti penyesuaian jalur karena gangguan layanan atau perubahan kebijakan operasional. Hal ini memungkinkan pengguna secara proaktif menyesuaikan rencana perjalanan mereka, yang menunjukkan komunikasi dua arah antara sistem dan pengguna.

- a) Prinsip Transparansi, diterapkan melalui penyediaan informasi tarif, masa berlaku tiket, dan sumber data yang jelas. Sebelum proses konfirmasi pembelian, detail seperti tarif integrasi, komponen biaya, dan batas biaya maksimum untuk rute tertentu diumumkan. Kejelasan ini meningkatkan kepercayaan sistem dan memberikan pemahaman menyeluruh kepada publik tentang struktur biaya perjalanan. Selain itu, pembaruan kebijakan tarif dengan keterangan sumber data dan *timestamp* menunjukkan tingkat ketelitian sistem dalam menjaga validitas dan akurasi data operasional. Dengan menampilkan aliran transaksi secara terstruktur, integrasi mekanisme pembayaran antarmoda meningkatkan nilai transparansi dan membuat proses pembayaran lebih mudah dan aman.
- b) Prinsip Akuntabilitas, dicapai melalui kemampuan pelanggan untuk melacak status perjalanan mereka secara *real-time* dan memberikan umpan balik tentang kualitas layanan yang diberikan. Publik dapat memverifikasi keandalan informasi yang disediakan oleh sistem melalui fitur seperti pelacakan perjalanan, estimasi waktu kedatangan, dan notifikasi status perjalanan (berangkat, dalam perjalanan, tiba). Sebaliknya, kanal umpan balik yang dapat diakses melalui layanan publik dan aplikasi memungkinkan pengguna berpartisipasi dengan melaporkan masalah layanan, kesalahan data, atau masalah transaksi. Karena memungkinkan pengelola sistem untuk merespons secara langsung, memperbaiki kesalahan, dan menjaga kredibilitas data layanan transportasi publik, mekanisme ini menjadi indikator penting dari akuntabilitas digital.
- c) Prinsip Efisiensi, dicapai melalui integrasi sistem pembayaran lintas moda dan seluruh tahapan perjalanan dalam satu platform terpadu, jadi pengguna tidak perlu berganti-ganti antara berbagai aplikasi atau sistem tiket, yang mengurangi waktu transaksi, biaya tambahan, dan kemungkinan kesalahan input data. Integrasi rute multimoda juga mengoptimalkan waktu tempuh dan mengurangi jumlah transfer yang tidak perlu, sehingga meningkatkan kenyamanan perjalanan dan mengurangi biaya.



Dalam Sistem JakLingko, efektivitas penyampaian pesan sangat bergantung pada elemen kebahasaan dan desain komunikasi visual yang mendukung literasi digital publik. Penggunaan bahasa yang sederhana, konsisten, dan bebas jargon teknis memastikan bahwa semua orang dapat memahami pelajaran. Dengan menyajikan notifikasi yang relevan, dapat disesuaikan, dan kontekstual, seperti pembaruan tarif, perubahan rute, atau estimasi kedatangan, pengalaman pengguna menjadi lebih baik dan sistem menjadi lebih percaya. Peta interaktif dan tampilan antarmuka yang responsif meningkatkan inklusi layanan, memungkinkan lebih banyak pengguna dengan tingkat kemampuan digital untuk mengaksesnya.

3. Tantangan Implementasi

Implementasi fitur digital JakLingko dalam mengintegrasikan transportasi publik di Jakarta menghadapi sejumlah tantangan yang bersifat teknis, sosial, dan kebijakan.

- a) Hambatan Teknis, masalah utama adalah ketidakstabilan jaringan internet, yang berdampak pada kemampuan aplikasi JakLingko untuk diakses dan digunakan. Efektivitas komunikasi digital yang diharapkan menurun karena pengguna yang tinggal di daerah dengan jaringan buruk mengalami kesulitan mengakses informasi aktual tentang rute, jadwal, dan status pembayaran. Selain itu, tingkat literasi digital yang rendah di beberapa masyarakat merupakan hambatan besar. Bagi masyarakat yang belum terbiasa atau tidak memahami cara menggunakan aplikasi digital, akan sulit untuk memanfaatkan sepenuhnya fitur JakLingko. Selain itu, keterbatasan armada mikrotrans merupakan hambatan untuk operasional, yang menyebabkan waktu tunggu yang lebih lama dan ketidaktepatan waktu sesuai jadwal.
- b) Hambatan Sosial, hambatan yang signifikan yang mungkin dihadapi oleh sopir angkot konvensional cenderung mempertahankan moda dan sistem pembayaran yang lebih familiar, sehingga sulit untuk diadaptasi. Penyebaran dan adopsi sistem baru dapat terhambat oleh sikap resistensi ini. Selain itu, pengguna harus menyesuaikan diri dengan sistem pembayaran non-tunai yang diwajibkan, yang mengharuskan mereka mengubah cara mereka melakukan transaksi setiap hari. Beberapa pengguna menganggap teknologi pembayaran digital tidak nyaman, terutama mereka yang telah lama menggunakan metode pembayaran tunai konvensional.
- c) Hambatan Kebijakan, koordinasi antar instansi sebagai pemangku kepentingan dalam ekosistem transportasi mungkin masih menjadi hambatan. Agar integrasi dan sosialisasi program berjalan dengan baik, kesesuaian antara dinas dan operator transportasi harus ditingkatkan. Karena distribusi program JakLingko yang tidak merata, masyarakat kurang memahami manfaat dan cara menggunakan aplikasi dan kartu transportasi digital. Untuk menghindari kekacauan kebijakan yang dapat membingungkan pengguna dan operator dan menghambat pelaksanaan integrasi secara menyeluruh, sangat penting bahwa peraturan tetap konsisten.

Secara keseluruhan, keberhasilan implementasi JakLingko sangat bergantung pada upaya untuk mengatasi hambatan teknis dengan meningkatkan infrastruktur digital seperti perluasan jaringan internet dan edukasi literasi digital. Hambatan sosial juga dapat dikurangi melalui program sosialisasi dan pelatihan bagi sopir dan pengguna tentang manfaat sistem digital. Hambatan kebijakan juga dapat diatasi melalui koordinasi antarinstansi yang solid dan penyusunan regulasi yang komprehensif yang mengatur semua aspek sistem digital. Metode komprehensif memiliki peran krusial untuk mewujudkan tata kelola transportasi publik digital yang efektif, adil, dan akuntabel dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan publik



KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa aplikasi JakLingko berperan penting sebagai media komunikasi digital dalam mendukung tata kelola transportasi publik berbasis digital di DKI Jakarta. Pesan-pesan yang disampaikan melalui fitur aplikasi seperti informasi rute, estimasi waktu tempuh, tarif integrasi, dan sistem pembayaran non-tunai disusun secara terstruktur, transparan, dan mudah dipahami oleh pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa JakLingko tidak hanya berfungsi sebagai alat teknis transportasi, tetapi juga sebagai sarana komunikasi publik yang mendorong transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi layanan.

Penerapan fitur digital JakLingko mendukung prinsip *good governance* dengan menyediakan informasi *real-time*, membuka ruang umpan balik pengguna, serta mempermudah integrasi antar moda transportasi. Namun, efektivitas implementasi sistem ini masih dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti ketidakstabilan jaringan internet, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, resistensi sosial terhadap perubahan sistem pembayaran, serta perlunya koordinasi kebijakan yang lebih konsisten antar pemangku kepentingan.

Oleh karena itu, keberhasilan JakLingko dalam memperkuat tata kelola transportasi publik tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh strategi komunikasi digital yang inklusif, peningkatan literasi digital masyarakat, serta dukungan kebijakan dan kelembagaan yang berkelanjutan. Dengan pendekatan yang komprehensif, JakLingko berpotensi menjadi model pengelolaan transportasi publik digital yang efektif, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat perkotaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Avicenna, M., & Astuti, V. F. (2025). *Penerapan Komunikasi Digital Dalam Aplikasi SIMAe untuk Meningkatkan Efektivitas Layanan Angkutan Umum di Kota Bogor*. J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah, 4(5).
- Fawwaz, F. & Rakhmatulloh, A.R. (2021). *Analisis Pelayanan Integrasi Antarmoda Berdasarkan Persepsi Pengguna di KRL Stasiun Sudirman*. Jurnal Pengembangan Kota, 9(1), 111–123.
- Herdiana, A. C. (2025). *Narrative review: Sistem transportasi publik di smart city Jakarta untuk mengurangi kemacetan*. Journal of Electrical Engineering, 1(4).
- Isma, Y. S., Kardiati, D., Muslem, M., Fadhillah, S. K., KN, J., Akmal, F., & Chairunnisak, S. (2025). *Transformasi digital sebagai instrumen untuk memperluas aksesibilitas layanan publik*. Journal of Administrative and Social Science, 6(2), 66-77.
- Kumalasari, A., Musa, H. G., Garad, A., Emovwodo, S. O., & Aditasari, K. (2024). *How Digital Communication Transparency and Public Trust Shape Crisis Communication through Public Engagement*. Komunikator, 16(2), 182- 195.
- Luki yana, L., Reza, B., Ahmad, M., Natalia, T., & Amelia, A. (2025). *Analisis Dampak Pelayanan Penggunaan JakLingko Terhadap Peningkatan Kepuasan Warga Sunter Agung, Jakarta Utara*. IJPA (Indonesian Journal of Public Administration), 11(1).
- Luthfiyani, P.W., & Murhayati, S. (2024). *Strategi Memastikan Keabsahan Data dalam Penelitian Kualitatif*. Jurnal Pendidikan Tambusai, 8(3), 45315– 45328.
- Herdiana, A.C. (2025). *Sistem Transportasi Publik di Smart City Jakarta untuk Mengurangi Kemacetan*. Journal of Electrical Engineering, 1(4), 1–10.
- Mu'allimah, M. A., & Mashpufah, R. N. (2021). *Analisis Kebijakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam Mengatasi Permasalahan Transportasi di Perkotaan*. Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP), 3(4), 291-296.



- Margaretha, A. M., & Nugroho, A. A. (2023). *Transportasi Publik Terintegrasi: Optimalisasi Implementasi Smart Mobility di DKI Jakarta*. Journal Of Public Policy and Applied Administration, 47-58.
- Putri, N. I. P. (2022). *Pengaruh Transportasi Umum Terhadap Perkembangan Antar Wilayah Administrasi di Jakarta*. Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik, 8(1), 63-75.
- Purwaningsih, E., Saputra, D. W., Wahyudi, I., & Syahzuni, B. A. (2024). *FinTech Aplikasi JakLingko Dalam Bisnis Transportasi Umum dan Kaitannya dengan Inovasi Terbuka*. Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen dan Akuntansi), 7(2).
- Sari, E. Y., Hariyoko, Y., & Soesiantoro, A. (2024). *Analisis Pelayanan Digitalisasi Transportasi Pada Transportasi Publik "Suroboyo Bus" Kota Surabaya*. PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469), 4(02), 103-111.
- Santoso, I. A. P. (2025). *Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintahan*. Indonesian Journal of Public Administration Review, 2(3).
- Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). *Transformasi digital: Meningkatkan efisiensi pelayanan publik ditinjau dari perspektif administrasi publik*. Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 1(3), 103- 110.
- Zahra, A. F., Maheswari, W., Chaisya, A. P., & Selfiana. (2025). *Manajemen Perubahan: Angkutan Konvensional ke Mikrotrans dalam Sistem JakLingko Jakarta*. Aliansi: Jurnal Manajemen dan Bisnis, 20(1).