

# Perilaku Pengguna Mikrotrans Pasca Penerapan Sistem Jak Lingko di Jakarta Selatan

Suaibatul Aslamiyyah<sup>1</sup>, Cucu Nurhayati<sup>2</sup>, Joharotul Jamilah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[suaibatulaslamiyyah5@gmail.com](mailto:suaibatulaslamiyyah5@gmail.com)\*, <sup>2</sup>[cucu.nurhayati@uinjkt.ac.id](mailto:cucu.nurhayati@uinjkt.ac.id),  
<sup>3</sup>[joharotul.jamilah@uinjkt.ac.id](mailto:joharotul.jamilah@uinjkt.ac.id)



p-ISSN: 2808-9529 (Printed)  
e-ISSN: 2808-8816 (Online)

Jurnal Ilmu Sosial Indonesia (JISI)

<http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/jisi>

VOL. 5, NO. 1 (2024)

Page: 92 - 105

**Recommended Citation (APA 7th Edition):**

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>.

**Available at:**

<https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/jisi/article/view/34762>

**Article History:**

Received: December 09, 2024

Accepted: May 15, 2024

Available online: June 30, 2024

\* Corresponding Author



This is an open access article under CC-BY-SA license  
© Copyright Attribution-Share Alike 4.0 International  
(CC BY-SA 4.0)

**Abstract.** This research examines changes in behavior of mikrotrans users after the implementation of the Jak Lingko system in South Jakarta. Mikrotrans is the term for small-scale public transportation used in the DKI Jakarta area. Previously known as minibuses or city public transportation (angkot) which used a regular system by implementing a deposit system to the owner. However, now it has been transformed by implementing an integrated transportation system or the Jak Lingko system. This research uses a qualitative case study research approach with data collection techniques through observation, interviews, documentation and literature study. The theory used is rational choice theory by James S. Coleman. The findings and analysis obtained show that changes in behavior made by mikrotrans users, both drivers and passengers, are influenced by considerations of rational choices to obtain maximum quality public transportation services and improve their personal quality. The decision to change behavior is made based on various considerations, namely improving facilities and service quality, implementing education and outreach to the community, implementing rules and sanctions, and strict supervisory control from various parties. The form of rationalization for mikrotrans users in this case is to obtain profits and benefits from all the advantages and advantages offered by the implementation of the Jak Lingko system. These benefits include convenience, security, comfort and safety when using public transportation. The form of change in social behavior of mikrotrans users in South Jakarta is known to be more orderly, obeying the rules, disciplined, orderly, friendly, responsive, helping each other and respecting each other among users.

**Keywords:** Jak Lingko Integration System, Behavior Change, Rational Choice.

**Abstrak.** Penelitian ini mengkaji perubahan perilaku pengguna mikrotrans pasca penerapan sistem Jak Lingko di Jakarta Selatan. Mikrotrans merupakan sebutan untuk transportasi umum berskala kecil yang digunakan di wilayah DKI Jakarta. Sebelumnya dikenal dengan sebutan mikrolet atau angkutan umum kota (angkot) yang menggunakan sistem reguler dengan menerapkan sistem setoran kepada pemilik. Namun kini telah bertransformasi ke sistem transportasi terintegrasi atau sistem Jak Lingko. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Teori yang digunakan adalah teori pilihan rasional oleh James S. Coleman. Hasil temuan dan analisis yang diperoleh menunjukkan bahwa perubahan perilaku yang dilakukan oleh para pengguna mikrotrans baik pengemudi ataupun penumpang dipengaruhi oleh pertimbangan pilihan rasional untuk mendapat kualitas pelayanan transportasi umum yang maksimal dan memperbaiki kualitas diri. Keputusan untuk mengubah perilaku dilakukan atas berbagai pertimbangan, yaitu peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan, pelaksanaan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat, penerapan aturan dan sanksi, dan kontrol pengawasan yang ketat dari berbagai pihak. Bentuk rasionalisasi pengguna mikrotrans dalam hal ini yaitu memperoleh keuntungan dan manfaat dari segala kelebihan dan keunggulan yang ditawarkan oleh penerapan sistem Jak Lingko. Keuntungan tersebut berupa kemudahan, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan yang didapat saat menggunakan transportasi umum. Bentuk perubahan perilaku sosial pengguna mikrotrans di Jakarta Selatan diketahui menjadi lebih teratur, taat aturan, disiplin, tertib, ramah, tanggap, saling menolong, dan saling menghargai antar sesama pengguna.

**Kata Kunci:** Sistem Integrasi Jak Lingko, Perubahan Perilaku, Pilihan Rasional.

## 1. PENDAHULUAN

Sistem integrasi atau dikenal dengan sistem Jak Lingko adalah sebuah inovasi baru yang dikeluarkan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mengatasi kemacetan yang ada di Jakarta dan mendisiplinkan masyarakat dalam menggunakan transportasi umum dengan mengubah program kebijakan sistem integrasi transportasi umum. Penerapan sistem ini berlangsung pada seluruh moda transportasi di Jakarta, termasuk mikrolet. Dengan mengangkat konsep transportasi terintegrasi, sistem ini berhasil mengubah nama mikrolet menjadi mikrotrans dengan tidak lagi menggunakan sistem setoran kepada pemilik. Selain itu, penerapan sistem ini juga mengubah sistem transportasi umum pada mikrolet. Perubahan tersebut terlihat dari terintegrasinya beberapa aspek, seperti manajemen, rute perjalanan, penjadwalan, dan skema pembayaran (Handayani dkk., 2021).

Menunjang berjalannya sistem tersebut, pemerintah juga melakukan peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan mikrotrans dengan menerapkan aturan dan kontrol pengawasan yang ketat. Seperti yang diketahui, salah satu faktor penyebab kemacetan di Jakarta adalah pelayanan mikrolet yang disebut kurang menjamin keamanan, kenyamanan, dan keselamatan. Ketika menggunakan mikrolet masyarakat merasa tidak nyaman, memerlukan waktu tempuh yang lama, dan kondisi kendaraan yang kurang terawat menjadi kekhawatiran tersendiri (Kadarisman dkk., 2015). Jangkauan rute pada mikrolet yang belum terintegrasi menyebabkan sulitnya akses menuju moda transportasi lain dan metode pembayaran yang masih menggunakan pembayaran tunai mengharuskan masyarakat untuk menyediakan uang kecil untuk pembayaran. Di sisi lain, seringkali ditemui mikrolet yang tidak melanjutkan perjalanan hingga tujuan akhir sehingga mengakibatkan penumpang harus menunggu mikrolet lain yang lewat. Hal ini terjadi karena ada titik-titik lokasi yang dianggap sepi oleh penumpang, yang membuat pengemudi merasa kurang menguntungkan jika hanya mengangkut satu atau dua penumpang hingga ke tujuan akhir. Selain itu, tarif yang sering kali tidak sebanding dengan jarak tempuh perjalanan juga dapat merugikan penumpang.

Kekhawatiran masyarakat pada pudarnya ketiga aspek tersebut semakin menjadi-jadi ketika para pengguna mikrolet yakni pengemudi dan penumpang berperilaku buruk saat berkendara dengan tidak mematuhi aturan lalu lintas, tidak menggunakan sarana lalu lintas, dan mengganggu kenyamanan orang lain. Di antara kasus pelanggaran yang seringkali dilakukan oleh pengguna angkutan umum mikrolet adalah seperti selalu *ngetem* di sembarang tempat, berkendara secara ugal-ugalan, tidak menaati rambu-rambu lalu lintas, mengangkut penumpang di sembarang tempat, membuang sampah sembarangan, tidak memiliki kelengkapan surat-surat izin berkendara, dan merokok di dalam angkutan (Hernowo, 2020). Sementara pada saat yang sama pada kenyataannya di lapangan, tindakan kriminal, seperti aksi pencopetan, penodongan, pelecehan seksual, dan pemerkosaan yang seringkali terjadi membuat keresahan masyarakat dalam menggunakan mikrolet.

Kondisi tersebut menggambarkan bahwa saat ini kesadaran pengguna mikrolet baik pengemudi ataupun penumpang masih rendah dalam menggunakan transportasi umum dan dalam menaati aturan lalu lintas demi kepentingan pribadi. Di sisi lain, kondisi tersebut juga menjadi salah satu gambaran yang memperlihatkan bagaimana lemahnya kontrol dan pengawasan dari berbagai pihak terkait yang belum berjalan secara maksimal dalam menegakkan aturan yang berlaku sehingga masyarakat seringkali melakukan pelanggaran lalu lintas karena merasa tidak ada yang mengawasi. Idealnya saat ini pengemudi membutuhkan banyaknya penumpang untuk mengejar setoran sementara masyarakat mengharapkan ketersediaan mikrolet yang berada pada level efisiensi, efektifitas, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan yang tinggi dalam menempuh perjalanan.

Mencuatnya kerumitan permasalahan di atas tentunya bukan hanya menjadi beban bagi masyarakat setempat melainkan juga menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah. Salah satu masalah yang ditimbulkan adalah kemacetan lalu lintas dan perilaku buruk masyarakat yang tidak taat pada aturan. Hal ini sebagaimana menurut Parekesit (2014) penyebab kemacetan di Jakarta adalah tidak terkendalinya jumlah kendaraan, belum memadainya ketersediaan

dan penggunaan angkutan umum, serta rendahnya kedisiplinan dalam berlalu lintas. Begitupun dengan Yafiz (2002) yang mengungkapkan bahwa munculnya masalah transportasi di Jakarta disebabkan oleh layanan trayek yang belum sesuai dengan kebutuhan pasar, dan rendahnya kesadaran berlalu lintas pengemudi, petugas, penumpang, dan masyarakat pengguna jalan (Sinaga dkk., 2019).

Terlebih DKI Jakarta adalah wilayah dengan tingkat kepadatan arus lalu lintas dan tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi terutama pada jam-jam padat yang menyebabkan kemacetan lalu lintas (Salim dkk dalam Adinegoro 2022). Dengan demikian, dibentuklah program Jak Lingko sebagai langkah pemerintah dalam mengatasi kemacetan dan mendisiplinkan masyarakat dalam menggunakan transportasi umum. Dengan memberikan fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat, maka keberadaan sistem ini pada mikrotrans akan menarik minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum.

Dalam proses penerapannya, perubahan sistem Jak Lingko pada mikrotrans mampu menjadikan para pengguna mikrotrans turut patuh dan taat kepada aturan yang berlaku. Sebagaimana kini perilaku para pengguna mikrotrans berubah menjadi lebih disiplin, taat pada aturan, rapih, ramah, peduli antar sesama, tanggap, saling menghargai, dan saling tolong menolong. Mengubah pola perilaku pengguna mikrotrans bukan hal yang mudah, terlebih jika pola perilaku tersebut telah menjadi suatu kebiasaan yang membudaya. Dengan demikian berdasarkan beberapa penelitian dan latar belakang permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melihat perubahan perilaku pengguna mikrotrans di Jakarta Selatan pasca penerapan sistem Jak Lingko pada mikrotrans menggunakan teori pilihan rasional. Secara rasional, adanya perubahan perilaku yang ditimbulkan kemungkinan didasarkan atas suatu kepentingan atau tujuan yang hendak dicapai. Maka problem statement studi ini adalah "Perilaku Pengguna Mikrotrans Pasca Penerapan Sistem Jak Lingko di Jakarta Selatan".

## 2. METODE

Dalam penelitian ini, penulis memilih metode penelitian kualitatif untuk mendapatkan

pemahaman yang mendalam dan rinci mengenai perubahan perilaku pengguna mikrotrans setelah penerapan sistem Jak Lingko di Jakarta Selatan. Metode kualitatif digunakan agar informasi yang diperoleh lebih jelas dan dapat menjelaskan aspek-aspek yang kompleks terkait dengan topik ini. Berdasarkan pendekatannya, penelitian ini dilakukan dengan cara studi kasus. Pendekatan studi kasus berfokus menyelidiki secara mendetail pada satu atau sehimpunan kecil kasus (Neuman, 2018). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer yang diperoleh langsung dari lapangan dan sumber data sekunder. Data primer diperoleh dari catatan hasil observasi lapangan dan catatan hasil wawancara yang diperoleh dari hasil wawancara terhadap kepala seksi angkutan jalan, koordinator wilayah mikrotrans, petugas odometer mikrotrans, pengemudi dan penumpang mikrotrans. Sedangkan data sekunder yang digunakan untuk mendukung data primer pada penelitian ini diperoleh dari studi pustaka pada penelitian terdahulu dan bahan literatur seperti jurnal online, berita online, buku, ebook, dan sebagainya yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Dalam penelitian ini, masing-masing informan ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang diambil melalui pertimbangan tertentu. Informan yang dipilih adalah yang dianggap paling tahu dan dapat memberikan informasi sesuai penelitian (Abdussamad, 2021). Adapun kriteria informan dalam penelitian ini, yaitu (1) Mengetahui latar belakang proses perubahan sistem transportasi pada mikrotrans menjadi terintegrasi, (2) Mengalami dan terlibat langsung dalam proses penerapan sistem Jak Lingko pada mikrotrans, (3) Mengalami proses penyesuaian dan perubahan perilaku pasca diterapkannya sistem Jak Lingko pada mikrotrans, dan (4) Merasakan proses perubahan sistem transportasi pada mikrotrans menjadi terintegrasi.

Analisis penelitian ini menggunakan proses analisis model Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap proses, yaitu pertama, reduksi data. Dalam proses ini, penulis mulai mengumpulkan data yang telah diperoleh dari

hasil wawancara secara mendalam dengan para informan di Jakarta Selatan sesuai subjek penelitian dan dari hasil data sekunder yang mendukung penelitian ini. Kedua, penyajian data. Penulis mulai memisahkan dan mengelompokkan data yang sesuai dengan penelitian berdasarkan informasi dan pengalaman yang didapat dari seluruh informan kemudian dianalisis dengan menggunakan teori yang sesuai dan diuraikan menggunakan uraian naratif untuk menjelaskan secara mendetail hasil penelitian yang diperoleh sehingga mudah dipahami. Ketiga, penarikan kesimpulan. Pada proses terakhir, penulis mulai membuat kesimpulan akhir yang berkaitan dengan data-data atau temuan.

### 3. HASIL DAN DISKUSI

Hasil penelitian ini mengungkap bahwa terdapat beberapa aktor yang mendukung penerapan sistem Jak Lingko pada mikrotrans, termasuk pemerintah, Dinas Perhubungan, PT Transjakarta, serta pengemudi dan penumpang mikrotrans itu sendiri. Mereka mendukung sistem ini karena menguntungkan bagi mencapai tujuan mereka masing-masing. Dalam konteks ini, dukungan dari para aktor tersebut dapat dilihat sebagai tindakan rasional yang didasarkan pada pertimbangan kepentingan yang mereka miliki.

#### 3.1 Rasionalitas Perubahan Perilaku Pengguna Mikrotrans Pasca Penerapan Sistem Jak Lingko di Jakarta Selatan

Penggunaan sistem reguler pada mikrolet masih belum mencapai standar pelayanan transportasi umum yang memadai, yang menyebabkan masyarakat sering kali menunjukkan perilaku yang tidak patuh pada aturan. Kondisi mikrolet saat itu, dengan fasilitas yang kurang memadai dan pengawasan yang longgar dari berbagai pihak, memungkinkan terjadinya perilaku seperti menerobos rambu lalu lintas, melakukan praktik ngetem atau berhenti di sembarang tempat, serta mengemudi dengan ugal-ugalan. Perilaku-perilaku ini termasuk dalam kategori pelanggaran lalu lintas yang tidak hanya membahayakan keselamatan, tetapi juga dapat menyebabkan kemacetan (Hernowo, 2020).

Sistem integrasi Jak Lingko saat ini menjadi fokus utama pemerintah dalam melakukan pembenahan transportasi umum. Terutama dengan melakukan peremajaan dari unit reguler dan mengupgrade sumber daya manusianya yakni pengemudi dan penumpang dengan pendidikan dan pelatihan. Dengan penerapan sistem yang lebih modern, terprogram, konsisten, dan memiliki standar pelayanan minimum diharapkan dapat mengubah kebiasaan dan perilaku masyarakat dalam bertransportasi. Dari hasil penelitian di lapangan, ditemukan bahwa perubahan perilaku pengguna mikrolet di Jakarta Selatan dipengaruhi dan didorong oleh beberapa faktor dari sistem Jak Lingko, di antaranya:

#### 3.2 Peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berupaya meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan mikrotrans untuk memberikan kondisi aman dan nyaman dalam menggunakan transportasi umum. Pasca diterapkannya sistem integrasi Jak Lingko, kini mikrotrans dianggap lebih efisien dan lebih efektif oleh banyak masyarakat yang membutuhkan transportasi yang aman, nyaman, cepat, hemat, dan mudah. Sebagaimana yang terjadi di lapangan pada studi ini, perubahan perilaku para pengguna mikrotrans dipengaruhi oleh keunggulan dan kelebihan yang dihasilkan dari sistem Jak Lingko pada mikrotrans, di antaranya dari segi keamanan, keselamatan, kenyamanan, kemudahan biaya dan efisiensi waktu yang digunakan semakin sesuai dengan keinginan masyarakat. Dengan sistem Jak Lingko kini sudah tidak ada lagi sistem setoran yang membuat para pengemudi tidak lagi *ngetem* di sembarang tempat, tidak lagi ugal-ugalan untuk mengejar penumpang, dan tidak lagi rebutan penumpang yang mengakibatkan keributan. Pengemudi kini dapat berperilaku menjadi lebih disiplin, lebih santai, tidak stress dengan pikiran-pikiran yang menuntut setoran, dan tidak merasa terbebani kewajiban memenuhi setoran. Selain itu, kini pramudi menjadi lebih sehat dan memiliki fisik yang kuat dalam bekerja sehingga dapat menjaga keselamatan penumpang dan pengguna lainnya.

Peningkatan interaksi dan komunikasi antar pengemudi juga terjadi akibat seringnya berkumpul bersama saat menunggu waktu

keberangkatan dan memiliki obrolan di grup Whatsapp sehingga memunculkan perilaku saling peduli antar rekan pengemudi. Keterjangkauan akses, waktu, dan biaya yang dikeluarkan oleh penumpang dinilai efektif dalam memberikan kemudahan mobilisasi masyarakat karena tidak perlu khawatir akan tidak sampai tujuan dan tidak perlu bersusah payah menunggu atau mencari angkutan yang lainnya. Mikrotrans juga dianggap lebih dapat diandalkan ketika menghadapi keperluan di waktu senggang ataupun ketika ada keperluan yang mendesak. Kini pengemudi mikrotrans diwajibkan beroperasi tanpa mengetem dan hanya berhenti di setiap plang bus stop sehingga dapat mengefisienkan waktu bepergian karena jarak tempuh perjalanan mikrotrans relatif lebih cepat. Dilihat dari pengeluaran biaya dan skema pembayaran yang diterapkan, pembayaran menggunakan kartu dinilai lebih praktis. Kini penumpang hanya perlu melakukan tap in dan tap out kartu pada mesin tap yang telah disediakan saat menggunakan mikrotrans dan tidak perlu lagi mempersiapkan uang pas atau menunggu kembalian. Ketersediaan tarif mikrotrans yang nol rupiah membuat mereka kini bisa menjadi irit ongkos dan lebih hemat.

### 3.3 Penerapan aturan dan sanksi

Pasca penerapan sistem Jak Lingko pada mikrotrans, juga diikuti dengan munculnya aturan baru yang lebih ketat dan tegas dalam menggunakan mikrotrans guna mengubah perilaku pengguna mikrotrans menjadi lebih disiplin dan taat pada aturan. Menurut informan dalam penelitian ini, penerapan aturan yang ketat mempengaruhi perubahan perilaku mereka. Beberapa pengemudi mikrotrans mengatakan bahwa penerapan aturan yang berhasil mengubah rusaknya pemandangan di sepanjang jalan akibat kemacetan karena tidak tertibnya masyarakat dalam berlalu lintas, menjadi tertib dan teratur telah membuka pikirannya untuk mengubah perilaku dirinya menjadi selalu menaati aturan. Pengemudi lain merasa khilaf dan menyesal dengan perilaku sebelumnya yang seringkali berkata kasar dan tidak taat pada aturan saat berkendara dengan tidak memiliki surat-surat izin mengemudi dan tidak memenuhi standar keselamatan berkendara. Ketetapan aturan telah membentuk kesadaran dirinya untuk

menaati aturan, seperti menjadi tidak ugal-ugalan di jalan, berhenti hanya di bus stop, dan berperilaku baik kepada penumpang. Terlebih, aturan-aturan ini membawa perubahan perilaku yang mengarah pada keadaan yang lebih tertib dan teratur yang membantu mengatasi kemacetan. Diterapkannya peraturan pada mikrotrans telah mempermudah perubahan perilaku para pengemudi menjadi lebih tertib dalam melakukan pekerjaan mereka karena aturan menjadikannya mudah diatur, lebih santai, dan tidak tertekan selama bekerja.

Peraturan yang ketat memberikan pengaruh yang cukup signifikan untuk mengubah perilaku pengguna mikrotrans dalam menaati aturan yang berlaku. Peraturan yang ketat seolah-olah memberikan batasan-batasan dalam berperilaku yang mengakibatkan para pengguna mikrotrans merasa rasa malu untuk melanggar aturan sehingga menggiring para pengguna mikrotrans untuk menaati aturan. Sementara peraturan yang longgar akan mempengaruhi masyarakat untuk berani melakukan pelanggaran karena merasa tidak ada kewajiban untuk menaatinya. Bercermin pada masalah tersebut memunculkan aturan-aturan tegas dengan ketetapan sanksi yang diterima apabila terdapat para pengguna mikrotrans yang melanggar aturan. Peraturan dan sanksi ini terutama ditujukan untuk memproteksi perilaku para pengguna mikrotrans agar sesuai dengan ketentuan hukum pengendaraan umum sehingga dapat menjamin keselamatan penumpang dan pengguna lainnya. Apabila ternyata mereka melanggar aturan-aturan tersebut maka mereka harus bersedia menerima sanksi yang ada, mulai dari teguran, denda, skorsing, hingga pemecatan. Diadakannya sanksi menimbulkan hadirnya rasa takut terhadap pengguna untuk melakukan tindakan yang melanggar aturan. Sebagaimana faktor yang mempengaruhi perubahan perilaku pada dirinya menjadi lebih taat pada aturan ialah karena diterapkannya peraturan yang ketat disertai sanksi yang secara tidak langsung membuat dirinya merasa terpaksa harus menjalankan perubahan tersebut.

### 3.4 Pelaksanaan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat

Mengubah perilaku para pengguna mikrolet tidak semudah membalikkan telapak tangan, perlu proses yang harus dijalankan.

Salah satunya adalah melakukan edukasi dan sosialisasi ke masyarakat. Edukasi dilakukan kepada pengemudi dengan didiklat atau melakukan pendidikan dan pelatihan yang diupayakan oleh Dinas Perhubungan. Hasil pendidikan dan pelatihan yang secara langsung didapatkan dan dipraktikkan dalam mikrotrans tersebutlah yang membedakan antara mikrolet reguler dengan mikrotrans. Dengan adanya program edukasi dengan diklat ini menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan-peraturan yang harus diterapkan dalam berlalu lintas serta cara-cara menggunakan kendaraan yang baik dan benar dalam menunjang keselamatan. Pelaksanaan sosialisasi tersebut membantu membentuk pola pikir yang positif sehingga menimbulkan kebiasaan yang baik.

Adapun dari pihak yang menjalankan kebijakan yaitu pengemudi dan penumpang mikrotrans dilakukan dengan memberikan teguran secara baik-baik dan tidak menyinggung orang lain. Teguran ini diartikan sebagai bentuk pemberitahuan dan pengingat kepada masyarakat agar lebih taat pada aturan. Edukasi dan sosialisasi ini bertujuan untuk membimbing para pengguna mikrotrans dalam bertindak menggunakan transportasi umum mikrotrans sekaligus mempengaruhi perubahan perilaku mereka dalam membentuk mindset atau kesadaran diri untuk menaati aturan yang berlaku. Penerapan edukasi dan sosialisasi ini dilakukan untuk memberikan ilmu dan kebiasaan baru kepada masyarakat yang didukung oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sehingga akan membentuk perilaku baru masyarakat perkotaan yang modern. Lebih dari itu, implementasi dari penerapan sistem integrasi Jak Lingko yang dilakukan melalui edukasi dan sosialisasi ini bertujuan untuk memperbaiki pola perilaku sosial pengguna mikrotrans dalam menggunakan mikrotrans. Pada kasus ini terlihat bahwa setelah diadakan edukasi dan sosialisasi, para pengguna mikrotrans yang dulunya memiliki kebiasaan dan perilaku buruk dalam menggunakan mikrolet kini telah memiliki pengetahuan dan pemahaman dalam menggunakan transportasi mikrotrans. Dalam artian, secara tidak langsung para pengguna mikrolet secara sadar telah mengalami penyesuaian diri dengan mengubah perilaku menjadi taat pada aturan yang ada.

### 3.5 Kontrol pengawasan yang ketat dari berbagai pihak

Dalam penelitian ini, terjadinya perubahan perilaku masyarakat pasca peremajaan mikrotrans disebabkan oleh munculnya nilai baru yang dianut dari suatu tatanan sistem sehingga menciptakan kebijakan baru yang mengatur seluruh aktivitas masyarakat dan membentuk kebiasaan baru. Salah satunya, perubahan sistem transportasi umum yang diterapkan masyarakat Jakarta Selatan. Perubahan ini juga terjadi akibat usaha dan kerja sama yang dilakukan oleh pemerintah dalam membuat kebijakan, para pihak terkait yang memberikan pelayanan dan mengontrol lapangan, serta masyarakat yang menjalankan kebijakan tersebut. Pada kasus ini terlihat bahwa pengguna mikrotrans telah memahami segala aturan yang berlaku dan mengetahui segala konsekuensi atau sanksi yang diterima ketika mereka melanggar aturan tersebut. Hal ini juga dikarenakan kontrol pengawasan yang ketat dan kuat dari berbagai pihak yang terlibat serta masyarakat. Ketatnya kontrol pengawasan terhadap perilaku pengguna mikrotrans menjadikan mereka merasa selalu diawasi sehingga mengurangi kebebasan mereka untuk melakukan tindakan yang melanggar aturan.

Pengawasan terhadap disiplin para pengemudi dilakukan dengan mempekerjakan petugas pencatat odometer yang secara rutin mengawasi pengemudi dalam penerapan SOP, serta beberapa pengawas lain yang secara berkala dan tanpa pemberitahuan sebelumnya mengontrol pengemudi saat sedang beroperasi di jalan. Tidak hanya dari pihak terkait, penumpang mikrotrans dan masyarakat lainnya juga dapat turut memberikan pengawasan dalam bentuk komplain atau pengaduan. Melalui layanan *call center* berupa kontak atau media sosial yang ada, masyarakat dapat menghubungi dan memberikan laporan kepada pihak terkait apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh para pengemudi mikrotrans. Bahkan penumpang atau masyarakat dapat secara langsung melaporkan kepada petugas odometer yang sedang bertugas atau secara langsung menegur pengemudi tersebut. Terlebih, pengawasan dalam bentuk lain diterapkan dengan penggunaan kamera CCTV dan GPS yang terpasang pada tiap unit

mikrotrans untuk mengawasi tindakan pengguna mikrotrans selama perjalanan. Dengan demikian, tindakan ini sekaligus memberikan kontrol pengawasan terhadap kinerja para pihak lainnya yang saling berkaitan sehingga saling menjaga perilaku satu sama lain untuk selalu taat pada aturan.

### **3.6 Problematika Perubahan Perilaku Pengguna Mikrotrans Pasca Penerapan Sistem Jak Lingko di Jakarta Selatan**

Para pengguna mikrotrans tidak lepas dari problematika yang dihadapkan dalam proses perubahan perilaku. Pada tahap awal penerapan sistem Jak Lingko pada mikrotrans, faktanya di lapangan penerimaan ini tidak berjalan mulus begitu saja. Terdapat beberapa kendala yang dihadapi dan menghambat proses penyesuaian pengguna mikrotrans dalam mengubah perilaku sehingga dapat memicu hilangnya kembali kepercayaan masyarakat terhadap transportasi umum dan terhadap peraturan. Hal ini disebabkan oleh kinerja pemerintah yang kurang maksimal dalam menyediakan fasilitas yang mendukung, seperti peremajaan mikrotrans yang belum dilakukan secara menyeluruh menjadikan beberapa mikrotrans saat ini masih belum masuk peremajaan, mesin tap yang tersedia seringkali mengalami gangguan sinyal atau error, penempatan plang bus stop yang tidak diikuti dengan ketersediaan trotoar serta berada di belokan dan tidak sesuai prosedur pada tempat yang seharusnya sehingga menghambat pengangkutan penumpang karena letak pemberhentian yang membahayakan, waktu kedatangan mikrotrans seringkali tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan meskipun terbilang murah, penggunaan kartu dalam metode pembayaran seringkali menuai kemacetan di jalan sehingga kini penumpang diupayakan untuk melakukan tapping kartu saat berada di dalam mikrotrans, yaitu setelah naik dan sebelum turun. Keadaan ini mencerminkan bahwa kebijakan sistem Jak Lingko pada mikrotrans dan penerapan aturannya kurang memperhatikan kondisi pengguna.

Selain itu, pemberian upah yang diberikan setiap dua minggu atau satu bulan nyatanya masih belum bisa diterima oleh salah satu pengemudi mikrotrans karena kebutuhan yang diperlukan menyangkut pemenuhan hidup sehari-hari. Ditambah, upah atau gaji dan

tunjangan yang didapat tidak memberikan kesejahteraan dan kecukupan bagi dirinya dalam memenuhi kebutuhan hidup. Namun, bekerja sebagai pengemudi menjadi salah satu keahlian yang dimilikinya sehingga mau tidak mau dirinya harus menerima segala aturan yang ada. Penerapan sistem ini juga menuai pro kontra dari pengemudi mikrolet reguler yang menolak perubahan ini dan tidak menerima tawaran kerja sama dengan pemerintah dalam membangun transportasi umum yang terintegrasi karena menganggap perubahan sistem ini mempersulit mereka dalam memperoleh penumpang. Tidak hanya pada antar sesama pengemudi mikrolet dan mikrotrans, perselisihan dapat pula terjadi antara pengemudi mikrotrans dengan penumpang mikrotrans. Terlihat pada teguran-teguran yang dilontarkan secara langsung oleh penumpang kepada pengemudi ataupun komplain-komplain yang datang dari penumpang kepada petugas atau layanan pengaduan terkait penilaian kinerja dan pelayanan pengemudi yang dianggap kurang maksimal dalam memberikan pelayanan prima terhadap penumpang.

Beberapa penumpang terkesan seenaknya membuat laporan pengaduan tanpa dipahami atau dicari tahu alasannya. Akibatnya, komplainan atau aduan tersebut menjadi tidak valid dan hanya memberikan kesan dan citra buruk atas pelayanan yang ada sehingga merugikan pihak terkait. Sehingga dapat dikatakan kini para penumpang dan pengemudi masih kurang memiliki hubungan yang harmonis karena kurangnya rasa saling memahami satu sama lain. Selain itu, masih terdapat beberapa pengemudi dan penumpang yang masih tidak mau menaati peraturan dan menyamakan sistem mikrotrans dengan mikrolet reguler. Perilaku buruk dalam melanggar peraturan yang dilakukan oleh pengemudi mikrotrans yang belum bisa menyesuaikan diri dengan penerapan aturan yang ada sehingga mampu memanfaatkan keadaan dengan mengambil keuntungan sendiri, seperti meminta ongkos kepada penumpang yang tidak membawa kartu. Beberapa kali juga ditemukan pelayanan dari pengemudi mikrotrans yang menunjukkan perilaku kurang sopan, seperti jutek dan sinis. Ada pula pengemudi yang selalu melanggar

aturan dan selalu ngeyel atau tidak peduli dengan peringatan yang diberikan oleh petugas.

Begitupun dengan pengalaman yang dialami pengemudi yang seringkali menemui penumpang yang tidak taat pada aturan, seperti memaksa naik dan turun di sembarang tempat, tidak membawa kartu, serta berperilaku emosional dengan menunjukkan sikap marah-marah dan galak terhadap pengemudi apabila diberi teguran atau diberi tahu. Sebab tidak sedikit masyarakat saat ini yang masih merasa kebingungan dengan tata cara menggunakan mikrotrans. Sosialisasi yang telah marak disajikan melalui sosial media agar menjangkau lebih banyak masyarakat rupanya masih belum mengubah perilaku penumpang dari kebiasaan lamanya. Kondisi ini biasanya dilakukan oleh para orang tua yang kurangnya menerima informasi akibat gagap teknologi (gaptek) sehingga belum mengetahui prosedur atau aturan-aturan yang diterapkan dalam menggunakan mikrotrans. Berbeda dengan itu, perilaku penumpang lainnya yang ditemui kini terkesan tidak mau mengalah sehingga seringkali berebut dalam menggunakan mikrotrans. Hal ini juga menunjukkan tingginya rasa egois para penumpang yang hanya memikirkan diri sendiri. Sebagai masyarakat perkotaan yang memiliki pola pemikiran dan pandangan yang selalu terbuka dengan hal-hal baru dan mudah menerima segala perubahan, perubahan perilaku ini belum sepenuhnya dirasakan dan dilakukan oleh seluruh pengguna mikrotrans di Jakarta Selatan. Masih banyak diantaranya pengguna mikrotrans yang belum bisa menyesuaikan diri dengan penerapan aturan yang ada sehingga menghambat penyesuaian yang lainnya.

### **3.7 Bentuk Perubahan Perilaku Pengguna Mikrotrans Pasca Penerapan Sistem Jak Lingko di Jakarta Selatan**

Selain mempermudah para pengguna menggunakan transportasi, sistem Jak Lingko pada mikrotrans juga mampu mengubah pola perilaku pengguna mikrotrans terutama yang berada di wilayah Jakarta Selatan saat ini. Umumnya, setiap pengguna memiliki pola mekanisme perubahan perilaku kedisiplinan yang hampir sama pasca diterapkannya sistem integrasi Jak Lingko pada mikrotrans. Terdapat beberapa perubahan secara signifikan yang

dirasakan oleh beberapa pengguna mikrotrans yang dihasilkan dari implementasi sistem Jak Lingko pada mikrotrans seperti menjadi lebih tertib, disiplin, taat pada aturan, dan teratur sehingga menimbulkan rasa nyaman dan aman ketika menggunakan transportasi umum. Pasca diterapkannya sistem Jak Lingko dengan diterapkannya aturan-aturan yang ketat sangat efektif dalam mengubah perilaku pengguna mikrotrans. Jika sebelumnya pengemudi mikrolet dianggap kurang memiliki jiwa pelayanan yang arif dalam melayani penumpang seperti halnya berkendara secara ugal-ugalan dan berpakaian tidak rapi. Namun saat ini para pengemudi telah mendapat pembekalan ilmu sehingga menjadi lebih taat dan disiplin dalam menjalankan aturan, lebih rapi dalam melayani penumpang, dan lebih selektif dalam memilih penumpang untuk meminimalisir terjadinya tindak kejahatan.

Perilaku pengguna angkutan umum mikrolet yang dulu dengan sekarang memiliki perbedaan yang mencolok. Banyak perubahan yang dialami oleh para pengemudi mikrotrans yang kini menjadi lebih rapi dibandingkan pada masa lalu dengan mengenakan pakaian seragam. Pengemudi sudah menjadi lebih tertib, lebih taat dengan selalu berusaha patuh terhadap peraturan, dan disiplin dalam menjalankan aturan. Pada sisi lainnya terlihat pada meningkatnya interaksi dan komunikasi yang menunjukkan kepedulian serta keramah tamahan pengemudi terhadap penumpang ataupun antar sesama pengemudi lainnya. Perubahan perilaku lainnya nampak pada kemampuan mengatur manajemen waktu dan memberikan pelayanan yang baik terhadap penumpang. Hal ini terlihat pada kebiasaannya yang dahulu terkesan egois karena kejar-kejaran dalam berkendara, ngetem di tikungan, tidak melayani penumpang hingga tujuan, tidak memiliki SIM, dan berbicara kasar. Namun kini menjadi lebih taat pada SOP yang berlaku dengan tidak ngetem dan melakukan pemberhentian hanya di bus stop, tidak merokok saat berkendara, berkendara dengan tenang sesuai dengan kecepatan, lebih bijak dalam melayani penumpang dengan tata bicara dan perilaku yang baik.

Dari segi penumpang, perubahan perilaku penumpang dalam berinteraksi menunjukkan kepedulian, sopan santun, ramah tamah, dan

saling menghargai. Seperti menjadi lebih taat pada aturan dengan naik dan turun mikrotrans di plang bus stop yang telah disediakan serta tidak merokok di dalam kendaraan. Tidak seperti sebelumnya, penumpang dapat secara bebas menghentikan mikrolet untuk naik dan turun dimana saja. Penumpang kini menjadi lebih sopan dan ramah dengan membiasakan diri mengucapkan "terima kasih" kepada pengemudi. Beberapa perubahan ini mampu membentuk sistem pengawasan dan kontrol yang kuat di masyarakat sehingga penumpang yang sebelumnya merasa bebas kini menjadi merasa terawasi dan sungkan untuk tidak menaati aturan. Dahulu penumpang seringkali berperilaku jahat dengan melakukan pencopetan dan terkesan berperilaku egois karena berusaha mementingkan kepentingan pribadi. Sementara saat ini sudah tidak ada lagi penumpang yang egois dan melakukan tindak kejahatan.

Dengan tersedianya fasilitas yang aman dan nyaman serta bertambahnya pemahaman masyarakat mengenai aturan dalam menggunakan angkutan umum, membentuk pola pikir masyarakat yang positif sehingga menghadirkan sikap ramah tamah, rasa kepedulian, tanggap, dan saling tolong menolong. Kondisi ini dapat kita lihat dari terbentuknya kesadaran sosial untuk saling membantu antar sesama penumpang dalam mengetap kartu ataupun memberikan kursi prioritas terutama untuk penumpang prioritas seperti lansia, ibu hamil dan membawa balita, serta disabilitas. Fenomena ini menunjukkan bahwa budaya pola perilaku baru telah mulai terbentuk dalam kehidupan sosial pengguna mikrotrans di Jakarta Selatan. Perubahan perilaku terlihat dari berubahnya perilaku yang dulunya kurang peduli antar sesama penumpang dan kurang beradab atau beretika. Diterapkannya sistem Jak Lingko pada mikrotrans mempengaruhi perubahan sikap dan perilaku para pengguna mikrotrans. Hal ini dikarenakan adanya batasan-batasan yang harus mereka ikuti sebagai bentuk ketaatan atas kebijakan yang berlaku. Dengan hal ini pula terjadi perubahan sikap dan perilaku pengguna mikrotrans ke arah yang positif sesuai dengan yang diharapkan. Secara keseluruhan, perubahan yang dialami pengguna mikrotrans mengarah pada perubahan konsisten. Perubahan yang konsisten terjadi ketika pengguna mikrotrans menjalankan penerapan sistem

dengan semata-mata untuk mencapai kondisi yang lebih baik dan lebih maju. Adapun perubahan yang tidak konsisten yakni ketika para pengguna mikrotrans telah memahami aturan yang ada namun belum mau menerapkan aturan sepenuhnya atau hanya menerapkan pada keadaan-keadaan tertentu saja.

### **3.8 Analisa Data Dengan Teori Pilihan Rasional Dalam Perspektif James S. Coleman**

Coleman menyatakan bahwa terdapat dua unsur utama dalam teori pilihan rasional, yakni aktor dan sumber daya. Aktor adalah orang yang melakukan suatu tindakan, sementara sumber daya adalah setiap potensi yang ada atau yang dimiliki oleh aktor. Dalam penelitian ini, yang disebut aktor adalah pemerintah, Dinas Perhubungan, PT Transjakarta, dan pengguna mikrotrans baik pengemudi ataupun penumpang mikrotrans yang mendukung terlaksananya penerapan sistem Jak Lingko pada mikrotrans. Aktor-aktor tersebut mendukung penerapan sistem Jak Lingko pada mikrotrans karena adanya tujuan yang hendak dicapai. Sehingga dalam hal ini dikatakan bahwa tindakan mereka mendukung penerapan sistem Jak Lingko ini tidak lain diupayakan berdasarkan pertimbangan dalam sebuah pilihan rasional. Dasar tujuan penerapan sistem Jak Lingko pada mikrotrans bagi pemerintah, Dinas Perhubungan, dan PT Transjakarta adalah untuk meminimalisir tingkat kemacetan dan mengubah perilaku kedisiplinan pengguna mikrolet menjadi lebih taat, disiplin, dan teratur. Sedangkan tujuan penerapan sistem Jak Lingko pada mikrotrans bagi para pengguna mikrotrans adalah untuk mendapat kualitas pelayanan transportasi umum yang maksimal dan memperbaiki kualitas diri. Sebagaimana menurut teori Coleman, setiap aktor memiliki kepentingan yang berbeda-beda dalam mengambil sebuah keputusan yang menurut mereka rasional.

Dalam mencapai tujuan tersebut, para aktor berupaya memaksimalkan sumber daya yang dimiliki. Sumber daya tersebut dapat berupa sumber daya alam yaitu potensi alam yang dimiliki atau sumber daya manusia yaitu potensi yang ada pada diri seseorang. Diantara sumber daya yang dimiliki oleh pemerintah, Dinas Perhubungan, dan PT Transjakarta adalah memiliki otoritas dalam membuat

kebijakan, memiliki sumber daya infrastruktur, uang, dan SDM. Di sisi lain, sumber daya yang dimiliki oleh para pengguna mikrotrans, baik pengemudi atau penumpang, yaitu pengetahuan, pengalaman, dan kinerja menggunakan mikrotrans yang mendukung penerapan sistem Jak Lingko. Sehingga mereka akan menggerakkan sumber daya tersebut untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai. Dalam teori ini, aktor dianggap sebagai individu yang dapat memanfaatkan sumber daya dengan baik. Sebagai aktor rasional, secara ekonomi Coleman melihat bahwa aktor memilih tindakan yang dapat memaksimalkan kegunaan, keinginan, atau kebutuhan mereka. Untuk mencapai tujuan, aktor memiliki pilihan yang bernilai dasar yang digunakan sebagai pertimbangan secara mendalam untuk menentukan pilihan berdasarkan kesadarannya. Selain itu, aktor juga memiliki kekuatan sebagai upaya untuk menentukan pilihan dan tindakan yang sesuai dengan keinginannya (Ritzer & Goodman, 2008).

Relasi antara pemerintah, Dinas Perhubungan, dan PT Transjakarta dengan para pengguna mikrotrans memperlihatkan keterhubungan antara satu sama lain. Di satu sisi, pemerintah, Dinas Perhubungan, dan PT Transjakarta mendukung penerapan sistem Jak Lingko pada mikrotrans ini dengan meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan, melaksanakan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat, menerapkan aturan dan sanksi, serta melakukan kontrol pengawasan yang ketat dari berbagai pihak. Keuntungan yang didapatkan dalam menjalani tindakan tersebut adalah dapat meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum dan mempengaruhi pengguna mikrotrans agar tunduk dan taat pada aturan yang berlaku dalam berkendara sehingga mengurangi tingkat kemacetan di Jakarta Selatan. Tindakan-tindakan tersebut dilaksanakan berdasarkan pada alasan mereka yang dipengaruhi oleh berbagai pertimbangan tren jumlah kendaraan sepeda motor yang mengalami peningkatan pada tahun 2022 (Databoks, 2022) dan tingkat kemacetan yang semakin tinggi. Di sisi lain, pengguna mikrotrans menerapkan sistem Jak Lingko dengan mengubah perilaku mereka menjadi lebih taat pada aturan untuk mendapat kualitas pelayanan transportasi umum yang maksimal dan memperbaiki kualitas diri.

Adapun daya tarik, keuntungan atau manfaat yang diperoleh dari penerapan sistem Jak Lingko pada mikrotrans sebagaimana tindakan yang dilakukan pemerintah, Dinas Perhubungan, PT Transjakarta menjadi pertimbangan untung dan rugi yang mempengaruhi perubahan perilaku pengguna mikrotrans sebagai hasil pilihan rasional dari para pengguna mikrotrans di Jakarta Selatan. Sebagaimana pada teori pilihan rasional Coleman menjelaskan gagasan dasarnya bahwa tindakan individu mengarah pada suatu tujuan yang merupakan tindakan yang ditentukan oleh nilai atau preferensi (pilihan) (Ritzer & Goodman, 2008).

Pertama, peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan yang disediakan oleh mikrotrans pasca diterapkannya sistem Jak Lingko memberikan keuntungan bagi para pengguna mikrotrans berupa kemudahan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat menggunakan transportasi umum. Hal ini dilihat dari adanya upaya peremajaan mikrotrans, penghapusan sistem setoran yang memicu hilangnya perilaku ugal-ugalan, ngetem di sembarang tempat, menurunkan dan menaikkan penumpang di sembarang tempat, serta adanya pengintegrasian dari segi manajemen, rute, penjadwalan, dan pembayaran yang memberi kemudahan dalam mengakses moda transportasi umum lainnya, memberikan efisiensi waktu, serta keterjangkauan biaya. Dengan adanya penerapan sistem ini dan keunggulannya dalam pengadaan fasilitas dan kualitas pelayanan menjadikan para pengguna mikrotrans merasa terbantu dan tidak terbebani. Kedua, pelaksanaan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat yang memberikan ilmu pengetahuan dan pemahaman baru mengenai penggunaan mikrotrans dan aturan-aturan yang harus diterapkan pengguna saat berkendara membentuk kesadaran diri pengguna mikrotrans atas perilaku-perilaku sebelumnya yang seringkali tidak taat pada aturan, tidak tertib, dan kasar dalam bertutur kata serta berperilaku menjadi lebih baik dengan lebih tertib, disiplin, dan taat pada aturan.

Ketiga, penerapan aturan dan sanksi yang memberikan perubahan dari kondisi yang semrawut pada mikrolet kini menjadi aman,

nyaman, disiplin, tertib, dan teratur membentuk kesadaran diri pengguna untuk memperbaiki keadaan menjadi lebih baik dengan menerapkan aturan. Selain itu, penerapan aturan dan sanksi memicu timbulnya rasa malu untuk melakukan perilaku yang melanggar aturan sehingga mampu membatasi perilaku para pengguna mikrotrans sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Keempat, kontrol pengawasan yang ketat dari berbagai pihak menimbulkan rasa selalu diawasi dan rasa takut para pengguna mikrotrans untuk melanggar aturan sehingga kontrol pengawasan ini dapat membatasi perilaku para pengguna mikrotrans untuk menjadi lebih tertib. Terlebih, bentuk kontrol pengawasan yang dilakukan bersama-sama dari berbagai pihak menimbulkan sikap saling peduli satu sama lain untuk selalu taat pada aturan.

Kondisi ini berbeda dengan masa sebelum diterapkannya sistem Jak Lingko pada mikrotrans, kondisi mikrolet yang semrawut akibat kurangnya pengadaan fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang buruk seperti penerapan sistem setoran yang seringkali menimbulkan perilaku berkendara secara ugal-ugalan, ngetem di sembarang tempat, dan menurunkan dan menaikkan penumpang di sembarang tempat. Selain itu perilaku merokok saat berkendara dan tidak memiliki surat izin mengemudi mencerminkan perilaku kurangnya kesadaran dalam menaati aturan yang berlaku yang membahayakan keselamatan pengguna mikrotrans dan pengguna lainnya. Namun pasca penerapan sistem Jak Lingko pada mikrotrans para pengguna mikrotrans merasa aman dan nyaman saat menggunakan mikrotrans dan dapat mengubah perilaku menjadi lebih taat pada aturan yang berlaku. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa faktor pengalaman dari keadaan terdahulu turut mempengaruhi perubahan perilaku pengguna mikrotrans di Jakarta Selatan.

Dalam hal ini, perubahan perilaku yang dilakukan pengguna mikrotrans didasarkan atas suatu kepentingan tertentu, yaitu untuk mendapat kualitas pelayanan transportasi umum yang maksimal dan dapat memperbaiki kualitas diri. Selain untuk kepentingan pribadi, para pengguna mikrotrans juga berupaya mencapai tujuan lainnya yang mengarah pada

kepentingan bersama yaitu untuk meminimalisir tingkat kemacetan di Jakarta Selatan. Keuntungan yang diperoleh dari penerapan sistem Jak Lingko pada mikrotrans ini mempengaruhi pilihan rasional yang diambil dan diputuskan oleh pengguna mikrotrans dalam mengubah perilaku ke arah yang lebih baik. Keuntungan menjadi pilihan yang tepat sebagai pertimbangan bagi aktor untuk melakukan tindakannya. Perubahan yang terjadi pada sistem angkutan umum mikrotrans merupakan perubahan yang direncanakan dan pembentukan kebijakannya pun sudah dibentuk secara terstruktur. Sebagai pembuat kebijakan, pemerintah tidak asal dalam membentuk sebuah kebijakan. Tentunya pemerintah telah memikirkan secara matang dan turut mengkaji ulang sebelum penerapan sistem ini dijalankan.

Diterapkannya sistem Jak Lingko pada mikrotrans menjadi sumber daya yang dimiliki oleh pemerintah untuk mengubah perilaku pengguna mikrotrans menjadi lebih taat pada aturan, tertib, dan teratur. Keuntungan tersebut diperoleh dari bagaimana aktor mampu mempertimbangkan kesempatan dan sumber daya yang dimilikinya. Melihat masalah kemacetan di Jakarta Selatan yang disebabkan oleh kesemrawutan mikrolet akibat perilaku pengguna mikrolet yang tidak taat pada aturan, pemerintah merasa beruntung ketika dapat mempengaruhi perubahan perilaku pengguna mikrotrans menjadi lebih taat pada aturan. Begitupun dengan para pengguna mikrotrans yang merasa beruntung ketika mendapat kualitas pelayanan transportasi umum yang maksimal dan dapat memperbaiki kualitas diri dari segi kehidupan dan pola perilaku.

#### 4. KESIMPULAN

Perubahan perilaku yang dilakukan oleh para pengguna mikrotrans baik pengemudi ataupun penumpang dipengaruhi oleh pertimbangan pilihan rasional untuk mendapat kualitas pelayanan transportasi umum yang maksimal dan memperbaiki kualitas diri. Dalam teori pilihan rasional, James S. Coleman berpendapat bahwa tindakan para aktor dipengaruhi oleh adanya dua unsur penting, yaitu tujuan aktor dalam mengambil tindakan serta sumber daya yang dimiliki aktor untuk mendukung pengambilan tindakan. Dalam

kasus ini, perubahan perilaku pengguna mikrotrans dipengaruhi oleh adanya tindakan aktor lain yakni pemerintah, Dinas Perhubungan, dan PT Transjakarta yang ingin meminimalisir tingkat kemacetan dan mengubah perilaku kedisiplinan pengguna mikrolet menjadi lebih taat, disiplin, dan teratur. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi perubahan perilaku pengguna mikrotrans yaitu (1) peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan, (2) pelaksanaan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat, (3) penerapan aturan dan sanksi, (4) kontrol pengawasan yang ketat dari berbagai pihak.

Dari penjelasan tersebut dapat diperoleh bahwa perubahan perilaku pengguna mikrotrans dipertimbangkan atas dasar untung rugi yang didapat ketika menjalankan suatu tindakan. Bentuk rasionalisasi pengguna mikrotrans dalam hal ini yaitu memperoleh keuntungan dan manfaat dari segala kelebihan dan keunggulan yang ditawarkan oleh penerapan sistem Jak Lingko. Keuntungan tersebut berupa kemudahan, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan yang didapat saat menggunakan transportasi umum. Sumber daya yang dimiliki pengguna mikrotrans sebagai aktor memiliki keterbatasan. Sumber daya yang dimiliki oleh para pengguna mikrotrans, baik pengemudi atau penumpang hanya mencakup pada pengetahuan, pengalaman, dan kinerja menggunakan mikrotrans. Selain itu, faktor pengalaman mengenai kondisi mikrolet yang semrawut dan perilaku buruk yang dilakukan pada masa sebelumnya menyebabkan pengguna mikrotrans memutuskan untuk mengubah perilaku mereka ke arah yang lebih baik. Tindakan ini juga sebagaimana di dasarkan atas tujuan pengguna mikrotrans sebagai aktor untuk mendapat kualitas pelayanan transportasi umum yang maksimal dan memperbaiki kualitas diri.

Namun dalam proses perubahan perilaku pengguna mikrotrans tidak berjalan mulus begitu saja, terdapat berbagai problematika yang menjadi hambatan dan kendala para pengguna mikrotrans dalam mengubah perilaku mereka, diantaranya yaitu kondisi fasilitas dan kualitas pelayanan mikrotrans yang masih kurang maksimal. Meskipun sebagian besar fasilitas dan kualitas pelayanan telah

berubah ke arah lebih modern namun masih ada beberapa masalah yang dihadapi yaitu penggunaan mesin tap yang eror, pemberhentian yang tidak pada bus stop, waktu kedatangan yang tidak sesuai jadwal, jumlah gaji yang tidak memenuhi kecukupan sehari-hari, dan pelayanan pengemudi yang kurang prima terhadap penumpang, seperti masih adanya pengemudi yang kasar dan emosional serta keadaan penumpang yang ditemukan masih belum memahami tata cara menggunakan mikrotrans dan bandel karena menyamakan penggunaan mikrotrans dengan mikrolet reguler. Adapun perubahan perilaku yang dihasilkan dari adanya penerapan sistem Jak Lingko pada mikrotrans yang dialami oleh para pengguna mikrotrans dapat dikatakan cukup variatif dan cenderung positif. Bentuk pola perilaku pengguna mikrotrans diketahui menjadi lebih teratur, taat aturan, disiplin, tertib, ramah, tanggap, saling menolong, peduli, dan saling menghargai antar sesama pengguna.

## 5. REFERENSI

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Abercrombie, N. (2010). *Kamus Sosiologi*. Pustaka Belajar.
- Adinegoro, K. R. R. (2022). Implementasi Sikap Kolaboratif dan Multikultural dalam Kepemimpinan pada Integrasi dan Penataan Transportasi Umum "Jak Lingko" di DKI Jakarta. *Spirit Publik*, 17(1), 1-11.
- Al Humairi, K., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pengemudi Dengan Kepuasan Pengguna Mikrotrans Jak Lingko di Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta. *Journal Of Public Policy and Management Review*, 10(2).
- Alexandri, M. B., & Novel, N. (2019). Pengelolaan Angkutan Kota Di Indonesia. *Responsive*, 2(3), 131-138.
- Aulia, M., Nastiti, H., & Mardiatmi, B. D. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Mikrotrans Jak Lingko Selama Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Visionida*, 7(2), 79-95.
- Beritajakarta. (2017). *Sopir Mikrolet 44 di Kawasan Stasiun Tebet Diberi Peringatan*.

- beritajakarta.id.  
<https://m.beritajakarta.id/read/40647/sopir-mikrolet-44-di-kawasan-stasiun-tebet-diberi-peringatan>
- Databoks. (2022, Agustus 8). *Penumpang Bus di Jakarta Tembus 1 Juta Orang per Hari*. Katadata.co.id.  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/08/08/penumpang-bus-di-jakarta-tembus-1-juta-orang-per-hari>
- Dermawan, W. B., Tandilino, E. F., Isradi, M., & Mufhidin, A. (2020). Passenger Satisfaction Analysis of Urban Transportation System Service Jak Lingko. *ADRI (International Journal of Engineering and Natural Science)*, 6(1), 28–37.  
<http://adri.journal.or.id/index.php/ijens/index>
- Detiknews. (2018). *Anies Ganti Nama Ok Otrip Jadi Jak Lingko*. news.detik.com.  
<https://news.detik.com/berita/d-4246520/anies-ganti-nama-ok-otrip-jadi-jak-lingko>
- Endrawati, T., Widodo, A., & Raharjo, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jaklingko Pada PT Jaklingko Jakarta. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Industri dan Rantai Pasok*, 1.
- Handayani, S., Angga Afrianti, D., & Suryandari, M. (2021). Implementasi Kebijakan Angkutan Umum Di DKI Jakarta. *Jurnal Teknologi Transportasi dan Logistik*, 2(1), 19–28.
- Hernowo, A. (2020). *Kesadaran Hukum Pengemudi Angkutan Kota Jak Lingko 15 Jurusan Tanjung Priok-Bulak Turi Dalam Berlalu Lintas (Studi Deskriptif Mematuhi Rambu Lalu Lintas dan Alat Pemberi Isyarat Lalu Lintas)*. Universitas Negeri Jakarta.
- Jaklingkoindonesia. (2023). *Sejarah Jak Lingko*. jaklingkoindonesia.co.id.  
<https://www.jaklingkoindonesia.co.id/id/tentang-kami/siapa-kami/sejarah>
- Kadarisman, M., Gunawan, A., & Ismiyati. (2015). Implementasi Kebijakan Sistem Transportasi Darat dan Dampaknya terhadap Kesejahteraan Sosial di Jakarta. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)*, 02(01), 59–78.
- Litimi, T. I., Halim, H., & Burchanuddin, A. (2021). Perilaku Sopir Angkutan Kota Terhadap Keselamatan Penumpang Di Kota Makassar (Studi Kasus Terhadap Angkutan Trayek Sentral-BTP). *Jurnal Sosiologi Kontemporer*, 1(2), 46–53.
- Neuman, W. L. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif (Ketujuh)*. PT Indeks.
- Nova, D. D. R., & Widiastuti, N. (2019). Pembentukan Karakter Mandiri Anak Melalui Kegiatan Naik Transportasi Umum. *Jurnal COMM-EDU*, 2(2), 113–118.
- Pahleviannur, M. R., Grave, A. De, Saputra, D. N., Mardianto, D., Sinthania, D., Hafrida, L., Bano, V. O., Susanto, E. E., Mahardhani, A. J., Amruddin, Alam, M. D. S., Lisyia, M., & Ahyar, D. B. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV. Pradina Pustaka.
- Pambudi, A. S., & Hidayati, S. (2020). Analisis Perilaku Sosial Pengguna Moda Transportasi Perkotaan: Studi Kasus Mass Rapid Transit (MRT) DKI Jakarta. *Bappenas Working Papers*, III(2), 143–156.
- Poskota. (2020). *Warga Keluhkan Angkot yang Ngetem Sembarangan di Kawasan Pasar Minggu*. poskota.co.id.  
<https://poskota.co.id/2020/09/16/warga-keluhkan-angkot-yang-ngetem-sembarangan-di-kawasan-pasar-minggu/amp>
- PT Transportasi Jakarta. (2016). *Sejarah Transjakarta*. transjakarta.co.id.  
<https://transjakarta.co.id/tentang-transjakarta/sejarah/>
- Purnama, I., Yohanes, & Ismiyani, N. (2022). Analisis Perubahan Perilaku Sosial Masyarakat Setelah Dibangunnya Taman Alun-Alun Gunung Gajah Di Pemangkat. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 11(1), 1–8.
- Rahmawati, K., Kusuma, A., & Purnomo, R. Y. (2021). Perception Measurement after Service Upgrade towards Feeder Ridership (Case Study: Mikrotrans Jakarta). *International Conference on Research and Practices in Science, Technology and Social Science*, 147–154.

- Ritzer, G., & Goodman, D. J. (2008). *Teori Sosiologi Modern*. Kencana Prenada Media Grup.
- Rosyid, A., Setiawan, M. I., Nasihien, R. D., Razi, M. A. M., Isradi, M., Muchayan, A., Damayanti, E., Purworusmiardi, T., Harmanto, D., & Sukoco, A. (2021a). Integrasi Transportasi Publik Dalam Mendukung Pembangunan Daerah. *IPEST*, 8–25.  
<https://www.researchgate.net/publication/357619026>
- Rosyid, A., Setiawan, M. I., Nasihien, R. D., Razi, M. A. M., Isradi, M., Muchayan, A., Damayanti, E., Purworusmiardi, T., Harmanto, D., & Sukoco, A. (2021b). Jakarta, Role Model Integrasi Transportasi Publik Di Indonesia. *IPEST*, 57–81.
- Saputri, B. H., & Haryono. (2022). Pola Perilaku Masyarakat Pengguna Transportasi Umum Pada Masa Pandemi Di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar*, 2(3), 219–228. <https://ejournal.yasin-alsys.org/index.php/arzusin>
- Sinaga, S. M., Hamdi, M., Wasistiono, S., & Lukman, S. (2019). Implementasi Kebijakan Angkutan Umum Massal Berbasis Bus Rapid Transit (BRT) Dalam Mewujudkan Sistem Transportasi Publik Perkotaan Yang Berkeadilan Dan Berkelanjutan di Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Papatung*, 2(3), 203–220.
- Sitorus, A. M. H. (2022). Sistem Transportasi Terintegrasi di DKI Jakarta: Analisis Transformasi Berkeadilan Sosial. *JSA (Jurnal Sosiologi Andalas)*, 8(1), 31–41. <http://jsa.fisip.unand.ac.id>
- Supriyadi, D., Manggabari, A. S., & Nastiti, H. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Umum Jak Lingko di Jakarta Selatan. *PROSIDING BIEMA Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 1, 1089–1102.