



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

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Sarjana
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Disusun Oleh:

Ananda Dini Nurhaliza 14020221140013

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2025

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS DIPONEGORO FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Jalan Prof. Sudarto, 5 H Tembalang Semarang KodePos 50275 Tel./Faks. (024) 74605407 www.fkip.undip.ac.id email: fkip@undip.ac.id
---	--	---

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap	: Ananda Dini Nurhaliza
2. Nomor Induk Mahasiswa	: 14020221140013
3. Tempat / Tanggal Lahir	: Jakarta / 1 Mei 2002
4. Jurusan / Program Studi	: S1 Administrasi Publik K. Rembang
5. Alamat	: JL. Basuki No.73B RT5/RW6 Cilangkap, Cipayung Jakarta Timur

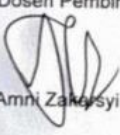
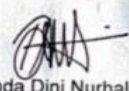
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :

"Pengaruh Kemampuan Petugas Jak Lingko Dan Sosialisasi Terhadap Implementasi Program Jak Lingko Sebagai Layanan Sistem Transportasi Umum Terintegrasi (Studi Pada Masyarakat Jakarta Timur)"

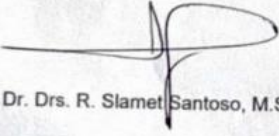
Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Mengetahui, Dosen Pembimbing  Amni Zakariya Rahman, S.AP. M.Si	Semarang, <u>7 Februari</u>.....2025 Pembuat Pernyataan,  Ananda Dini Nurhaliza
---	---

Ketua Program Studi


Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kemampuan Petugas Jak Lingko Dan Sosialisasi Terhadap Implementasi Program Jak Lingko Sebagai Layanan Sistem Transportasi Umum Terintegrasi (Studi Pada Masyarakat Jakarta Timur)

Nama Penyusun : Ananda Dini Nurhaliza

Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Semarang, 21 Februari 2025

Dekan

Wakil Dekan 1



Dr. Drs. Teguh Yowono, M.Pol.Admin
NIP.196908221994031003



S. Rouli Manalu, S.Sos., McommSt. Ph.D
NIP.198209282005012001

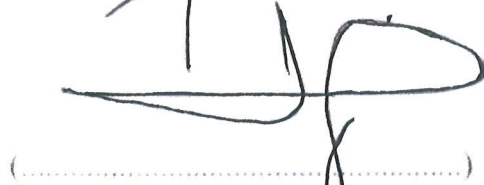
Dosen Pembimbing:

1. Amni Zakarsyi Rahman, S.AP., M.Si.

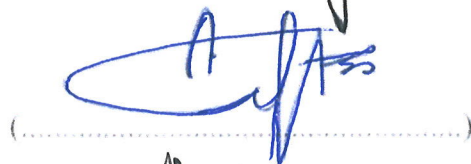


Dosen Penguji Skripsi:

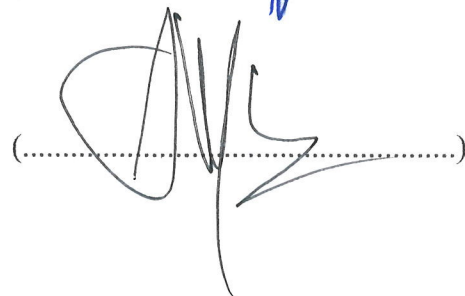
1. Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si.



2. Drs. Aufarul Marom, M.Si.



3. Amni Zakarsyi Rahman, S.AP., M.Si.



MOTTO

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

“Janganlah kamu (merasa) lemah dan jangan (pula) bersedih hati, padahal kamu paling tinggi (derajatnya) jika kamu orang-orang mukmin.”
(Q.S Ali Imran: 139)

Everyone’s version of their best is different, so don’t ever let anyone tell you or make you feel like you are not enough. Always be nice even you’re not treated well.”

(Lee Jen0)

If it is means for you, it will come to you.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas izin dan karunia-Nya maka skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemampuan Petugas Jak Lingko dan Sosialisasi terhadap Implementasi Program Jak Lingko sebagai Layanan Transportasi Umum Terintegrasi (Studi pada Masyarakat Jakarta Timur)” dapat disusun dan selesai pada waktunya. Dengan penuh rasa syukur, saya mengucapkan terima kasih dan persembahkan skripsi ini kepada:

1. Orang tua tersayang, Ibu Istanti Budiasih dan Bapak Tobiin, S.AP. yang telah memberikan dukungan moril maupun materil ke penulis. Terima kasih telah memberikan kasih sayang sedari kecil dan doa baik tiada henti untuk penulis. Semoga Mama dan Bapak mendapat perlindungan dari Allah SWT dan diberikan kesehatan supaya selalu menemani kehidupan penulis kedepannya.
2. Kakak tersayang, Dimas Aldi Ramadhan yang telah menjadi inspirasi penulis dalam hal akademik. Walaupun terkadang tercipta amarah diantara kami, beliau secara tidak langsung telah membuat penulis lebih semangat mencapai cita-cita dalam hal akademik.
3. Dosen Pembimbing saya, Bapak Amni Zakarsyi Rahman, S.AP., M.Si. yang sudah membimbing penulis sampai akhir dengan sangat sabar. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan dan menjadi bekal bagi penulis.
4. Sahabat penulis, Andhini, Devi, Sherly, Syifa, Dili, Gaby, dan Rizka. Terima kasih telah menjadi rumah bagi penulis selama 8 tahun dan untuk selamanya. Semoga kalian selalu diberikan kelancaran dan kemudahan dalam hal apapun.

5. Sahabat penulis sejak di bangku SMP, Assyarif, Radit, Rana, Kayla, Yumna, Ary, Kefin, Juan, dan Kurni. Terima kasih sudah menemani penulis sampai saat ini. Semoga kalian selalu diberikan kelancaran dan kemudahan dalam hal apapun.
6. Teman kost sekaligus teman seperjuangan menyusun skripsi, Kia, Rizka, dan Arin. Terima kasih sudah berjuang, saling mendukung, serta saling menguatkan satu sama lain. Semoga setelah lulus ini kita masih bisa bertemu dan saling sapa. Semoga Allah SWT yang membalas semua kebaikan kalian.
7. Teman selama kuliah Tiara, Afri, Oca, Ido, Oda, dan Didi. Terima kasih sudah melangkah bersama penulis sejak awal perkuliahan sampai saat ini. Semoga kelak kita selalu diberi kesempatan untuk berkumpul lagi.
8. Salah satu mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro Angkatan 2020. Terima kasih atas waktu dan dukungan nya selama mengerjakan skripsi ini. Terima kasih sudah memberikan semangat sekaligus kasih sayang untuk penulis agar skripsi ini selesai dengan baik. Semoga kamu senantiasa diberikan kesehatan dan karir yang luas kedepannya.

ABSTRAKSI

Implementasi merupakan salah satu rangkaian dalam mewujudkan kebijakan yang ideal. Pemerintah harus mampu meminimalisir kegagalan dengan tanggap dalam menghadapi tantangan implementasi kebijakan seperti masalah sumber daya manusia dan komunikasi. Esensial kebijakan publik berasal dari bagaimana substansi kebijakan dapat mengatasi masalah di sebuah daerah. Jakarta memiliki rata-rata kemacetan sebesar 53% dan salah satu upaya yang dilakukan dengan membuat program transportasi umum terintegrasi yaitu Program Jak Lingko. Dibalik kecanggihan yang dirasakan pengguna, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala yang dirasakan seperti ketidaksesuaian jadwal, pelayanan kurang prima, dan kendala transaksi atau dapat dikatakan masalah tersebut berkaitan dengan petugas dan proses sosialisasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kemampuan Petugas (X1) dan Sosialisasi (X2) secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan penyebaran kuesioner ke 100 sampel dengan teknik *accidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi berganda yang meliputi uji f, uji t, serta koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan Kemampuan Petugas (X1) dan Sosialisasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Implementasi Program Jak Lingko di wilayah Jakarta Timur (Y). Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa model regresi mampu menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan nilai sedang sebesar 45,5% sisanya sebesar 55,5% disebabkan oleh faktor lain yang tidak dicantumkan ke dalam penelitian. Adapun saran yang diberikan yaitu dengan melakukan peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan *Service Excellence* dan *Care Training for Controller* serta pembuatan fitur *live chat* serta optimalisasi layanan *call center*.

Kata Kunci: Implementasi, Jak Lingko, Kebijakan Publik, Kemampuan Petugas, Sosialisasi.

ABSTRACT

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

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Kemampuan Petugas Jak Lingko dan Sosialisasi terhadap Implementasi Program Jak Lingko Sebagai Layanan Sistem Transportasi Umum Terintegrasi (Studi Pada Masyarakat Jakarta Timur). Skripsi ini saya ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Ibu Dr. AP. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si, selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
3. Bapak Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik K. Rembang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro dan selaku dosen penguji penulis.
4. Bapak Amni Zakarsyi Rahman, S.AP., M.Si., selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan masukan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Aufarul Marom, M.Si., selaku dosen wali yang sudah membantu penulis dalam keberlangsungan perkuliahan.

6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari kekurangan yang mungkin ditemukan dalam penyusunan skripsi ini, dengan kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang membutuhkannya.

Semarang, 14 Februari 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'A' followed by several vertical strokes and a long horizontal line extending to the right.

Ananda Dini Nurhaliza
NIM. 14020221140013

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Kegunaan Penelitian	16
1.4.1 Kegunaan Teoritis	16
1.4.2 Kegunaan Praktis	16
1.5 Kerangka Teori	17
1.5.1 Penelitian Terdahulu	17
1.5.2 Administrasi Publik.....	22
1.5.3 Pelayanan Publik.....	25
1.5.5 Implementasi Kebijakan/Program (Y)	29
1.5.6 Sumber Daya Manusia	38

1.5.7	Kemampuan Petugas (X1)	40
1.5.8	Sosialisasi (X2)	44
1.5.9	Pengaruh Kemampuan Petugas (X1) terhadap Implementasi Program (Y)	48
1.5.10	Pengaruh Sosialisasi (X2) terhadap Implementasi Program (Y) ..	49
1.5.11	Pengaruh Kemampuan Petugas (X1) dan Sosialisasi (X2) terhadap Implementasi Program (Y).....	49
1.5.12	Kerangka Berpikir	50
1.6	Hipotesis.....	51
1.7	Definisi Konsep.....	52
1.8	Definisi Operasional	54
1.8.1	Implementasi Program (Y).....	54
1.8.2	Kemampuan Petugas (X1)	54
1.8.3	Sosialisasi (X2)	55
1.9	Metode Penelitian	56
1.9.1	Tipe Penelitian	56
1.9.2	Populasi dan Sampel	57
1.9.3	Teknik Pengambilan Sampel	58
1.9.4	Jenis dan Sumber Data	59
1.9.5	Skala Pengukuran.....	60
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data.....	60
1.9.7	Teknik Analisis	61
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN		68
2.1	Gambaran Umum Kota Administrasi Jakarta Timur	68
2.1.1	Letak Geografi, Batas, dan Luas Wilayah	68
2.1.2	Visi dan Misi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur	70
2.1.3	Jumlah dan Kepadatan Penduduk Kota Administrasi Jakarta Timur	70
2.1.4	Penyebaran Transportasi Kota Administrasi Jakarta Timur	71

2.2	Gambaran Umum Program Jak Lingko	72
2.2.1	Sejarah Terbentuknya Program Jak Lingko	72
2.2.2	Dasar Pelaksanaan Kebijakan	73
2.2.3	Sistem Pembayaran	74
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		78
3.1	Gambaran Umum Responden	78
3.1.1	Responden Menurut Jenis Kelamin	78
3.1.2	Responden Menurut Usia	79
3.1.3	Responden Menurut Jenis Pekerjaan	80
3.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	82
3.2.1	Uji Validitas	82
3.2.2	Uji Reliabilitas	84
3.3	Hasil Penelitian	86
3.3.1	Deskripsi Variabel Implementasi Program (Y).....	87
3.3.3	Deskripsi Variabel Kemampuan Petugas (X1)	101
3.3.5	Deskripsi Variabel Sosialisasi (X2)	118
3.3.8	Uji Asumsi Klasik	138
3.4	Pembahasan.....	141
3.4.1	Uji Signifikan Parsial (Uji T).....	141
3.4.2	Uji Simultan (Uji F)	145
3.4.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	146
3.4.4	Hasil Regresi Linear Berganda	147
BAB IV PENUTUP		151
4.1	Kesimpulan	151
4.2	Saran.....	152
DAFTAR PUSTAKA.....		155
LAMPIRAN.....		162

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase aksesibilitas rumah tangga ke transportasi umum	5
Tabel 1. 2 Jumlah Penduduk berdasarkan Kabupaten/Kota	14
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2.1 Luas Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur	69
Tabel 2.2 Sebaran Jumlah Penduduk di Jakarta Timur	70
Tabel 2.3 Komponen Paket Tarif Layanan.....	75
Tabel 3.1 Uji Validitas Variabel Implementasi	82
Tabel 3.2 Uji Validitas Kemampuan Petugas	83
Tabel 3.3 Uji Validitas Sosialisasi	84
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Implementasi.....	84
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Kemampuan Petugas.....	85
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Sosialisasi.....	85
Tabel 3.7 Ketepatan Program Jak Lingko dalam	87
Tabel 3.8 Dampak Secara Langsung Akibat Program	88
Tabel 3.9 Program Jak Lingko Relevan dengan Kondisi Sosial, Ekonomi, dan Budaya	89
Tabel 3.10 Dukungan 3 Pilar Governance terhadap.....	90
Tabel 3.11 Pengalokasian Tugas Bagi Pelaksana	91
Tabel 3.12 Kesesuaian Tim Pelaksana Program Jak Lingko	91
Tabel 3.13 Program Menjangkau ke Kelompok Yang.....	92
Tabel 3.14 Program Mendapatkan Umpan Balik Dari.....	93
Tabel 3.15 Kejelasan dalam Menetapkan Kelompok.....	94
Tabel 3.16 Kesesuaian antara Program dengan Kondisi	95
Tabel 3.17 Dukungan Kajian Data Informasi Internal	95
Tabel 3.18 Program Jak Lingko Tidak Memberikan	96
Tabel 3.19 Kesesuaian antara Rencana dan Realisasi	97
Tabel 3.20 Strategi Program yang Tepat.....	98
Tabel 3.21 Mekanisme Pengawasan yang Jelas	99
Tabel 3.22 Rekapitulasi Variabel Implementasi Program (Y)	99
Tabel 3.23 Pengetahuan yang Baik Terkait Prosedur	101

Tabel 3.24 Petugas Mampu Menerapkan Pengetahuan.....	102
Tabel 3.25 Pengetahuan dalam Meningkatkan Efektivitas Program Terlaksana	102
Tabel 3.26 Petugas Memiliki Keterampilan Teknis	103
Tabel 3.27 Keterampilan Interpersonal Dapat.....	104
Tabel 3.28 Petugas Terampil Mengelola Waktu dan	105
Tabel 3.29 Pengalaman Petugas Dapat Mewujudkan	106
Tabel 3.30 Pengalaman Petugas Dapat Membantu Pengguna	106
Tabel 3.31 Petugas Mampu Memberi Masukan.....	107
Tabel 3.32 Inisiasi yang Baik ke Pengguna Layanan.....	108
Tabel 3.33 Komitmen Kuat Petugas ke Pengguna Layanan	109
Tabel 3.34 Keterbukaan Petugas dalam Mengatasi Kendala	109
Tabel 3.35 Usaha Petugas dalam Meningkatkan.....	110
Tabel 3.36 Motivasi Tinggi Petugas.....	111
Tabel 3.37 Keterlibatan Petugas dalam Menjalankan Tugas yang Diberikan ...	112
Tabel 3.38 Keramah-tamahan Petugas Jak Lingko	113
Tabel 3.39 Profesionalisme Petugas dalam Bertindak	114
Tabel 3.40 Tanggung Jawab Petugas	114
Tabel 3.41 Kepercayaan Diri Petugas ke Pengguna Layanan	115
Tabel 3.42 Umpan Balik bagi Petugas	116
Tabel 3.43 Penempatan Diri Sesuai Kapabilitas	117
Tabel 3.44 Rekapitulasi Variabel Kemampuan Petugas (X1).....	117
Tabel 3.45 Informasi Program Tersampaikan ke	118
Tabel 3.46 Saluran Komunikasi yang Efektif	119
Tabel 3.47 Terjalannya Arus Komunikasi yang Baik.....	120
Tabel 3.48 Bahasa yang Digunakan Mudah Dipahami	121
Tabel 3.49 Informasi Diperbarui Secara Berkala	121
Tabel 3.50 Tidak Terdapat Ambiguitas Informasi	122
Tabel 3.51 Pesan Disampaikan Secara Konsisten	123
Tabel 3.52 Konsistensi Pesan ke Saluran Komunikasi	123
Tabel 3.53 Informasi Mampu Memperkuat Pemahaman Pengguna	124
Tabel 3.54 Terdapat Kolaborasi antar Implementor.....	125

Tabel 3.55 Garis Koordinasi yang Baik	125
Tabel 3.56 Koordinasi Dapat Menyelesaikan Masalah	126
Tabel 3.57 Informasi Terintegrasi Secara Luas	127
Tabel 3.58 Keselarasan Informasi dengan Tujuan Program	127
Tabel 3.59 Komunikasi Dapat Mengevaluasi Area	128
Tabel 3.60 Sosialisasi Mampu Memastikan Ketepatan	129
Tabel 3.61 Informasi Selaras dengan Langkah dalam Menyelesaikan Masalah	130
Tabel 3.62 Pemahaman Tujuan Program Bagi Pengguna	130
Tabel 3.63 Rekapitulasi Variabel Sosialisasi (X2)	131
Tabel 3.64 Tabulasi Silang Kemampuan Petugas (X1) dengan Implementasi Program (Y)	133
Tabel 3.65 Tabulasi Silang Sosialisasi (X2) dengan Implementasi Program (Y)	136
Tabel 3.66 Uji Normalitas Statistik	139
Tabel 3.67 Hasil Deteksi Multikolinearitas	140
Tabel 3.68 Hasil Deteksi Heteroskedastisitas	140
Tabel 3.69 Hasil Uji T	141
Tabel 3.70 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	145
Tabel 3.71 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	147
Tabel 3.72 Hasil Regresi Linear Berganda	148

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Skor Transportasi Umum Negara Asean	5
Gambar 1.2 Ilustrasi Tap Out dan Tap In	10
Gambar 1.3 Tingkat Pencapaian Harapan Pengguna Jak Lingko Wilayah Jakarta Timur	11
Gambar 1.4 Model Implementasi Kebijakan Marilee S. Grindle	33
Gambar 1.5 Model Implementasi Kebijakan George Edward III	35
Gambar 1.6 Model Implementasi Van Meter Van Horn	36
Gambar 1.7 Kerangka Berpikir Teoritis	50
Gambar 1.8 Bagan Model Hipotesis	52
Gambar 2.1 Peta Kota Administrasi Jakarta Timur	68
Gambar 2.2 Tampilan aplikasi Jak Lingko	76
Gambar 3.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Gambar 3.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	80
Gambar 3.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	81
Gambar 3.4 Uji Normalitas	138

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	162
Lampiran 2 Kuesioner Melalui Google Form	163
Lampiran 3 Daftar Pertanyaan	164
Lampiran 4 Data Jawaban Responden	170
Lampiran 5 Uji Validitas Implementasi Program	174
Lampiran 6 Uji Validitas Kemampuan Petugas	175
Lampiran 7 Uji Validitas Sosialisasi	177
Lampiran 8 Uji Reliabilitas Implementasi Program	178
Lampiran 9 Uji Reliabilitas Kemampuan Petugas	178
Lampiran 10 Uji Reliabilitas Sosialisasi	178
Lampiran 11 Uji Normalitas	178
Lampiran 12 Uji Multikolinearitas dan Uji Heteroskedastisitas	179
Lampiran 13 Uji T	179
Lampiran 14 Uji F	179
Lampiran 15 Koefisien Determinasi	179
Lampiran 16 Regresi Linear Berganda	179
Lampiran 17 Crosstab Kemampuan Petugas*Implementasi.....	180
Lampiran 18 Crosstab Sosialisasi*Implementasi.....	180