

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara berkembang yang harus melakukan pengupayaan secara dinamis dalam memperbaiki sistem tujuan bernegara melalui kegiatan pembangunan. Hidup dalam naungan ideologi Pancasila dan pedoman Undang-Undang Dasar 1945 serta memiliki kondisi geografis yang luas, membuat Indonesia harus berdiri secara konsisten di dalam sebuah kebijakan. (Kristian et al., 2023; Ramdhani et al., 2017).

Rancangan pemerintah berupa kebijakan, program, dan proyek dilakukan supaya sebagian besar rakyat dapat terjamin kebahagiaannya melalui sumber daya negara. Kebijakan publik akan dianggap gagal apabila keberadaan kebijakan tersebut tidak mampu memenuhi standar penilaian yang telah ditetapkan sebelumnya sehingga diperlukan pembenaran supaya efisiensi dapat tercapai baik dari segi sumber daya manusia, waktu, uang maupun materi. (Kristian et al., 2023).

Menurut Ian Patrick Agustin dalam (Azzam et al., 2018), kebijakan publik yang ideal adalah kebijakan publik yang bersifat pragmatisme yang strategis. Pragmatism strategis akan diukur dalam tiga ukuran yaitu tujuan, konteks dan sumber daya yang dimiliki. Ketiga indikator tersebut akan menjadi kunci utama kebijakan publik yang ideal.

Dalam mewujudkan kebijakan publik yang ideal, terdapat salah satu rangkaian proses dari terbentuknya sebuah kebijakan yakni Implementasi (Siti Marwiyah, 2022). Implementasi kebijakan merupakan aktivitas yang dilakukan

oleh individu maupun kelompok dalam mencapai tujuan yang didasari atas sahnya sebuah kebijakan yang telah dibuat. Implementasi akan menghasilkan konsekuensi yang nantinya dapat dievaluasi secara positif dan negatif. Implementasi kebijakan dapat dikatakan berhasil apabila telah memberikan dampak dan pengaruh yang baik di masyarakat sehingga penting bagi pemerintah untuk mengawasi jalannya kebijakan.

Indonesia masih memiliki kebijakan yang terindikasi atau dinilai gagal karena dalam pelaksanaannya hanya memberikan hasil yang cenderung bersifat negatif. Kebijakan dapat gagal karena adanya pengaruh lembaga tertentu yang ikut turun tangan. Dalam implementasi kebijakan, semakin banyak tangan yang terlibat maka semakin merusak citra sebuah hidangan, lebih lanjut Okeke dalam (Kristian et al., 2023) menjelaskan bahwa garis komunikasi dan koordinasi lembaga dinilai tidak memadai sehingga kebijakan pun akan sulit diterapkan sehingga implementasi kebijakan dapat mengalami kegagalan.

Pemerintah idealnya juga harus mampu meminimalisir kegagalan tersebut dengan tanggap dalam menghadapi tantangan implementasi kebijakan seperti masalah sumber daya manusia, koordinasi, dan kerja sama. (Anjani et al., 2022). Sejalan dengan kalimat tersebut, kebijakan akan berhasil apabila aspek terkait dapat terpenuhi dan memadai (Bina et al., 2022).

Edwards III mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai tahapan yang memiliki posisi di antara penyusunan kebijakan dan potensi timbulnya konsekuensi dari kebijakan tersebut. Sejalan dengan definisi kebijakan dari Thomas R Dye yang menyebutkan bahwa diamnya pemerintah juga disebut kebijakan, Edwards III juga

mengungkapkan bahwa komunikasi merupakan salah satu aspek yang berkontribusi dalam pelaksanaan kebijakan dan dilanjut oleh aspek disposisi, sumber daya, dan struktur birokrasi.

Esensial sebuah kebijakan publik berasal dari bagaimana substansi kebijakan dapat mengatasi masalah di sebuah daerah. Daerah Khusus Jakarta adalah provinsi yang memiliki tingkat kepadatan penduduk yang tinggi. Menurut data *World Population Review* 2024, saat ini Jakarta memiliki total penduduk mencapai 11.436.004 jiwa dan apabila dilihat dari tahun sebelumnya, angka ini akan terus meningkat dari tahun ke tahun sehingga diperlukan transportasi perkotaan yang memadai.

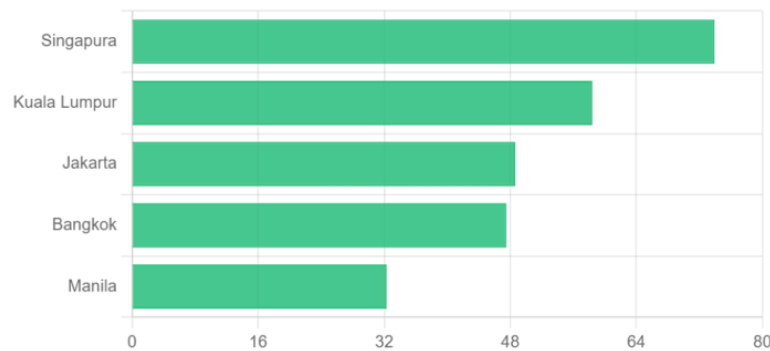
Tulang punggung sistem transportasi perkotaan di seluruh dunia, khususnya di wilayah metropolitan padat penduduk adalah angkutan umum yang didefinisikan sebagai berbagai kendaraan berkapasitas tinggi dengan rute dan jadwal tetap (Hörcher & Tirachini, 2021). Angkutan umum ini berperan penting dalam melayani transportasi perkotaan dan memudahkan individu dalam melakukan aktivitasnya di berbagai lokasi yang tersebar di seluruh perkotaan (A. I. Rifai, 2021). Dengan kata lain, angkutan umum dapat meringankan kesulitan yang dihadapi masyarakat umum, khususnya masyarakat menengah ke bawah, dalam memenuhi kebutuhan perjalanannya. Tujuan ekonomi dari transportasi umum adalah untuk memastikan alokasi sumber daya yang optimal untuk mendapatkan semua manfaat sosial dari mobilitas massal. Namun, pemukiman pedesaan masih tumbuh di kota-kota di seluruh negara maju karena sebagian besar komuter di wilayah ini berkendara ke

kota, terdapat lebih banyak masalah lalu lintas, parkir, dan lingkungan, dan sistem transportasi di pusat kota terus-menerus mengalami tekanan (Alvandi et al., 2020).

Transportasi adalah memindahkan orang, benda, atau keduanya antar lokasi (Johanes et al., 2022). Tanpa sistem transportasi yang berkembang dengan baik, mustahil membayangkan kota metropolitan modern, karena laju perkembangan ekonomi kota, industri, dan bidang kegiatan lainnya terutama ditentukan oleh faktor ini (Anikin et al., 2020). Penduduk Indonesia sangat bergantung pada angkutan umum dalam kehidupan sehari-hari. Populasi penduduk Indonesia yang padat dan tumbuhnya perekonomian telah meningkatkan permintaan akan transportasi dan kepemilikan kendaraan, sehingga transportasi umum menjadi suatu kebutuhan bagi masyarakat Indonesia. Saat ini pemerintah sedang gencar mendistribusikan angkutan umum di Indonesia untuk mengurangi kemacetan dan penggunaan bahan bakar. Namun peningkatan pasokan angkutan umum tidak serta merta meningkatkan minat masyarakat terhadap angkutan umum. Penggunaan jaringan transportasi umum yang efisien dan dimanfaatkan dengan baik sangat penting dalam mengurangi konsumsi bahan bakar fosil dan dampak buruk mobil terhadap lingkungan, seperti emisi gas rumah kaca dan faktor lain yang berkontribusi terhadap perubahan iklim (Rahmawati & Pratama, 2023).

Berdasarkan data Oliver Wyman Forum bersama University of California yang diterbitkan melalui laporan dengan judul “*Urban Mobility Readiness Index*”, menjelaskan mengenai tingkat kesiapan beberapa kota di seluruh dunia melalui aspek urbanisasi, mobilitas, infrastruktur, hingga ekosistem transportasi yang berkelanjutan. Salah satu topik bahasan yang menarik adalah mengenai Indeks

Transportasi Publik (*Public Transit sub-index*). Sub indeks ini mengukur kinerja sebuah kota dalam hal kepadatan, efisiensi, dan tingkat pemanfaatan transportasi umum.



Gambar 1.1 Skor Transportasi Umum Negara Asean
Sumber: Laporan *Urban Mobility Readiness Index*

Salah satu kota Indonesia tidak luput dari penilaian yaitu Jakarta. Berdasarkan gambar 1.1, pada tahun 2023 Jakarta menduduki peringkat 37 dari 65 kota. Peringkat ini naik tiga tingkat dari 2022. Bahkan Jakarta mendapatkan peringkat tiga dari penilaian negara Asia Tenggara lainnya. Transportasi umum Jakarta dinilai lebih unggul dari Bangkok dan Manila yang masing-masing berada di peringkat 42 dan 60. Akan tetapi posisi Jakarta masih tertinggal dari Singapura sebagai negara maju yang menempati peringkat ketiga serta Kuala Lumpur yang menempati peringkat 23. Selain itu, Data Badan Pusat Statistik juga menunjukkan persentase aksesibilitas rumah tangga ke transportasi di Daerah Khusus Jakarta mengalami peningkatan yang dijelaskan pada tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 Persentase aksesibilitas rumah tangga ke transportasi umum

Persentase Aksesibilitas ke Transportasi Umum	
2017	2020
70,65%	74,02%

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2020

Tamin dalam (Utami, 2017) menyebutkan bahwa jumlah peningkatan kepadatan penduduk akan menimbulkan masalah kemacetan karena kebutuhan transportasi juga ikut meningkat. Per tahun 2018, Jakarta menempati peringkat 10 kota termacet di dunia. Berdasarkan data yang dirilis *TomTom Traffic Index*, Jakarta memiliki persentase rata-rata kemacetan sebesar 53%. Berdasarkan arahan Kombes Pol. Latif Usman yang saat itu menjabat sebagai Direktorat Lalu Lintas (Dirlantas) Polda Metro Jaya, hal yang harus dilakukan adalah upaya antisipasi. (Hapsari, 2023).

Upaya akan dilakukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ). Salah satu tujuan yang akan dicapai dari terbitnya undang-undang ini adalah terwujudnya kelancaran lalu lintas dan angkutan jalan. Dibuatnya kebijakan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengatasi masalah kemacetan serta mewujudkan pelayanan lalu lintas yang aman, tertib, lancar, dan terpadu. Masih membahas kebijakan yang sama, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 pasal 213, pemerintah dituntut untuk membangun sarana dan prasarana transportasi yang ramah lingkungan.

Salah satu kota besar di Indonesia yang memiliki kualitas transportasi umum yang baik adalah Jakarta. Hal tersebut tentunya bukan perkara yang mudah sebab transportasi di Jakarta telah mengalami perkembangan dari masa kemasa. Awalnya sebagai bentuk pengurangan kemacetan. Transportasi Jakarta berevolusi menjadi wujud dari *smart city*. Kota pintar merupakan gagasan yang mendorong pendekatan multidisiplin dengan mempertimbangkan ICT dan keberlanjutan di kota-kota yang menyediakan barang dan jasa inovatif (Oktafrida & Roychansyah, 2023). Tujuan

utama dari kota cerdas adalah untuk menyediakan kota dengan teknologi dan kecerdasan canggih untuk mencapai infrastruktur dan layanan yang lebih efisien. Masyarakat yang bertanggung jawab dan global di mana teknologi dan inovasi meningkatkan kehidupan sehari-hari masyarakat adalah hasil dari kota yang berkelanjutan. Dalam upaya memaksimalkan layanan *smart city*, Pemprov DKI Jakarta membangun Jak Lingko, sebuah sistem terpadu seluruh moda transportasi umum di Jakarta (Arif et al., 2023), untuk mendukung transportasi umum yang mudah diakses dan berkelanjutan termasuk sistem pembayaran melalui kemajuan teknologi yang terintegrasi pada tahun 2022.

Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta melalui Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 68 Tahun 2021 menjelaskan mengenai penyelenggaraan sistem transportasi terpadu dan terintegrasi untuk mendorong angka penggunaan angkutan umum di DKI Jakarta melalui Jak Lingko sebagai sistem integrasi dari berbagai jenis transportasi publik. Sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD) tahun 2017-2022 bahwa dalam hal transportasi, Jakarta akan fokus mengembangkan layanan transportasi yang terintegrasi dan terjangkau. Berkenaan dengan hal tersebut, terbitlah layanan transportasi terintegrasi bernama Jak Lingko.

Jak Lingko adalah program yang menyediakan sistem transportasi umum yang terintegrasi dan merupakan transisi dari Program Ok-Otrip. Secara holistik, Jak Lingko tersedia sebagai layanan transportasi umum yang terintegrasi baik secara fisik, layanan, manajemen, maupun sistem pembayaran. Jak Lingko menyediakan layanan armada terintegrasi yang bekerja sama dengan penyedia transportasi umum di Jakarta yaitu PT Trans Jakarta dengan armada transportasi

meliputi BRT (Metrotrans dan Minitrans, dan non-BRT (Mikrotrans) serta transportasi berbasis rel seperti MRT Jakarta, LRT Jakarta, dan KRL Commuter Line. Program Jak Lingko mulai dilakukan pada pertengahan 2020, tepatnya pada 15 Juli 2020 melalui Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 63 Tahun 2020 oleh Gubernur Provinsi DKI Jakarta, Menteri BUMN RI dan Menteri Perhubungan RI. Program ini diharapkan dapat konsisten menciptakan sistem transportasi umum yang terintegrasi baik dari sistem pembayaran dan integrasi tarif multimoda transportasi yang mudah dijangkau publik.

Dibalik kecanggihan atau kemudahan yang dirasakan pengguna, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala yang dirasakan pengguna. Pertama, ketidaksesuaiannya jadwal keberangkatan dan waktu kedatangan moda transportasi, hal tersebut diduga disebabkan oleh perubahan jadwal operasional yang belum disampaikan petugas terkait sehingga membuat pengguna menunggu lebih lama dan memakai alternatif rute yang lebih jauh dibanding rute sebelumnya. Beberapa halte di rute tertentu juga mengalami kekurangan armada seperti ketersediaan armada JAK77 yang kurang sehingga dapat menyebabkan pengguna harus menunggu dengan waktu yang cukup lama. Adanya peristiwa tersebut, mengharuskan pemerintah untuk lebih memperhatikan ketersediaan armada supaya pengguna tidak perlu menunggu dengan waktu yang lama (Ode & Klara Mote, 2023).

Kedua, petugas kurang ramah. Masalah petugas pelayan di Jak Lingko yang berada di beberapa halte seringkali tersorot oleh media, baik dari sikap maupun kapabilitas petugas dalam menjalankan tugas. Komunikasi terkesan satu arah ketiga

pengguna memberikan keluhan. Salah satu kasus yang pernah terjadi adalah sopir Jak Lingko Mikrotrans yang berkata kasar ke pengendara lain di Jakarta Barat pada tahun 2022. Masih di tahun yang sama, oknum supir mikrotrans yang berada di jalur Tanjung Priuk-Rusun Marunda bersikap arogan kepada penumpang sehingga diperlukannya sumber daya manusia yang memadai. Petugas yang berada di wilayah lain juga pernah mendapatkan aduan terkait pengemudi yang dianggap kurang maksimal dalam memberikan pelayanan yang prima ke penumpang (Aslamiyyah et al., 2024). Petugas juga terkadang tidak memberikan informasi yang membantu ke pengguna dengan alasan sudah adanya aplikasi Jak Lingko yang bisa pengguna gunakan atau dapat dikatakan petugas masih kurang inisiatif.

Ketiga, selaras dengan perbaikan baik teknis maupun sistem oleh Jak Lingko ternyata masih belum cukup. Terhitung pada bulan Oktober tahun 2022, terdapat 2.338 keluhan yang dilaporkan oleh pengguna layanan di Jak Lingko *Customer Care* dan telah teridentifikasi oleh data base transaksi di Jak Lingko. Laporan tersebut didominasi oleh keluhan tentang kesalahan sistem yang menyebabkan terjadinya *double transaction* dengan total laporan harian mencapai 20 laporan/hari. Hal tersebut membuat pengguna yang melapor harus melakukan *follow-up* terkait proses pengembalian dana yang pada Kartu Uang Elektronik (KUE). Perbaikan juga meliputi sistem pembayaran *tap in* dan *tap out* yang pernah mengalami error saat pengguna layanan ingin melakukan pembayaran melalui Kartu Uang Elektronik (KUE). Hal tersebut menyebabkan penumpang akan terburu-buru apabila sedang menempuh perjalanan yang singkat serta menimbulkan kemacetan saat *tap out* dengan waktu yang cukup lama.

Berdasarkan hasil pra survey ditemukan bahwa terdapat kendala saat melakukan top up di aplikasi *m-Banking* dan menuntut pengguna untuk mengisi saldo di mesin top up yang tersedia pada halte terdekat. Namun, pilihan saldo yang tertera di mesin top up cenderung tergolong besar yakni dengan satuan Rp20.000, Rp50.000, dan Rp100.000.



Gambar 1.2 Ilustrasi *Tap Out* dan *Tap In*
Sumber: website Jak Lingko Indonesia

Gambar 1.2 merupakan ilustrasi mesin pembayaran transportasi pada Program Jak Lingko. Sistem aplikasi Jak Lingko juga pernah mengalami masalah pada Agustus tahun 2022 lalu, yaitu berupa munculnya sistem antrean saat pengguna telah membayar tiket yang dipesan sehingga menyebabkan pengguna harus menunggu dengan waktu yang lama. Selain itu sistem pembelian tiket masih belum lancar, seperti adanya gagal pembayaran saat pembayaran tiket menggunakan QRIS (Ihsanuddin, 2022). Aplikasi Jak Lingko juga masih belum memiliki pilihan pembayaran yang beragam.

Hal tersebut juga didukung oleh data Tingkat Pencapaian Harapan Pengguna Jak Lingko Wilayah Jakarta Timur dibuat oleh Pusat Pelayanan Statistik

DISKOMINFOTIK Provinsi DKI Jakarta. Pengguna layanan dinilai masih kurang puas terhadap kebijakan pelayanan transportasi Jak Lingko yang sudah disediakan.



Gambar 1.3 Tingkat Pencapaian Harapan Pengguna Jak Lingko Wilayah Jakarta Timur

Sumber: Pusat Pelayanan Statistik Provinsi DKI Jakarta

Berdasarkan gambar 1.3 terdapat 9 dimensi penilaian harapan dan penilaian kinerja Jak Lingko. (E) adalah harapan responden atau pengguna layanan Jak Lingko dan (P) adalah kinerja pelayanan Jak Lingko. Berdasarkan grafik tersebut, masih terdapat gap antara (P) atau pelayanan yang dihasilkan dengan (E) sehingga dapat dikatakan Program Jak Lingko masih belum sesuai harapan masyarakat.

Fenomena tersebut menyatakan implementasi Program Jak Lingko sebagai layanan transportasi umum terintegrasi bukanlah suatu hal yang mudah. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi fenomena tersebut, seperti sumber daya manusia dan komunikasi.

Berkaitan dengan dua hal tersebut, penelitian yang dilakukan oleh (Sianturi et al., 2023) mengenai Implementasi Kebijakan Jak Lingko di Pinang Ranti Jakarta Timur menunjukkan kalau masyarakat hanya diberitahu sekedarnya dan penyampaian hanya berlangsung dari mulut ke mulut dan masih terindikasi kurangnya komitmen implementor.

Penelitian serupa pernah dikaji oleh (Suprpto, 2021) tentang efektivitas pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam melaksanakan Program MRT (Mass Rapid Transit) sebagai upaya dalam mengatasi kemacetan di Jakarta. (Arisanti, 2023) juga pernah mengkaji terkait implementasi Mass Rapid Transit (MRT) sebagai transportasi umum modern untuk rute Lebak Bulus ke Bundaran HI dan didukung dengan penelitian (Humairi et al., 2021) yang menganalisis kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi dengan kepuasan pengguna mikrotrans Jak Lingko di Daerah Khusus Ibukota (DKI). Namun, masih terdapat keterbatasan dalam mengkaji kemampuan dan komunikasi petugas terhadap implementasi Program Jak Lingko sebagai layanan transportasi terintegrasi pada masyarakat Jakarta Timur. Sehingga penelitian ini menjadi penting untuk mengisi celah penelitian sebelumnya karena memiliki kebaruan pada jenis layanan dan lokus yang berbeda.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Handayani, et al., 2021) menunjukkan capaian DKI Jakarta dalam mewujudkan integrasi fisik berada di angka 69,5% dan capaian integrasi pembayaran sebesar 59,5% yang berarti angka tersebut menunjukkan capaian yang sudah cukup baik. Sistem pembayaran dalam mewujudkan sistem terintegrasi sudah dapat menggunakan 1 kartu yaitu Kartu Jak Lingko atau Kartu Uang Elektronik (KUE), namun untuk tarif belum terintegrasi secara keseluruhan sehingga angka tersebut tetap harus dimaksimalkan supaya implementasi Program Jak Lingko dapat terwujud, salah satunya melalui aspek sumber daya manusia yang dilihat melalui kemampuan petugas dan komunikasi dalam sosialisasi program.

Sukirno dalam (Kasransyah, 2021) mendefinisikan sumber daya manusia sebagai hal yang tidak hanya terbatas kepada tenaga ahli, tenaga pendidik ataupun tenaga yang berpengalaman saja tetapi semua tenaga kerja yang melakukan upaya untuk mewujudkan tujuan-tujuan perusahaan Penelitian yang dilakukan oleh (Kasransyah, 2021), menunjukkan bahwa sumber daya manusia mampu memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi kebijakan pengembangan pariwisata.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan komunikasi sebagai

“pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih dengan cara yang tepat, sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.”

Komunikasi dibutuhkan dalam sebuah kebijakan yang ditetapkan dalam masyarakat supaya pembuat kebijakan dan implementor dapat bekerja dengan konsisten terhadap kebijakan yang telah disahkan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (M. E. Luinski et al., 2021), komunikasi memberikan pengaruh dan signifikan terhadap keberhasilan implementasi program pemutakhiran kartu keluarga.

Faktor kemampuan sumber daya dan komunikasi merupakan dua hal yang tidak dapat diabaikan keberadaannya. Kemampuan sumber daya manusia merupakan salah satu aspek sumber daya yang meliputi tenaga kerja yang cukup, dan suportif infrastruktur merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kemampuan untuk melaksanakan kebijakan secara efisien. Selain itu, dengan adanya dukungan komunikasi yang jelas dan efektif dalam menyampaikan tujuan kebijakan, mengatasi potensi hambatan, dan membangun konsensus di antara pihak-pihak yang terlibat. Penelitian yang dilakukan oleh (Rahmatia Machieu, 2023), memiliki

hasil bahwa faktor sumber daya dan komunikasi secara bersamaan mampu memberikan pengaruh yang positif dan signifikan. Berbanding terbalik dengan hal itu, penelitian yang dilakukan oleh (Irawan et al., 2024a), menunjukkan bahwa komunikasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap implementasi kebijakan, sedangkan faktor sumber daya tidak memberikan dampak positif yang signifikan.

Fenomena variabel yang telah dikaji pada penelitian terdahulu beserta fenomena implementasi Program Jak Lingko tentunya tidak dapat diabaikan. Sesuai dengan RPJMD tahun 2017-2022 bahwa petugas harus memiliki tingkat pengetahuan dan kemampuan yang memadai baik dari segi *skill*, *attitude*, dan *behavior*. Dari fenomena yang sudah dipaparkan, terdapat poin menarik mengenai kemampuan sumber daya manusia dan komunikasi terhadap implementasi Program Jak Lingko. Adanya inkonsistensi hasil dari beberapa variabel menjadi alasan peneliti untuk mengkaji ulang variabel tersebut. Peneliti memilih wilayah Jakarta Timur dengan total penduduk paling banyak dibandingkan wilayah lain di Jakarta per tahun 2023 atau dapat dilihat melalui tabel 1.2 di bawah.

Tabel 1. 2 Jumlah Penduduk berdasarkan Kabupaten/Kota

Kab/Kota	Jumlah Penduduk Tahun 2023
Kep. Seribu	28.523
Jakarta Selatan	2.235.606
Jakarta Timur	3.079.618
Jakarta Pusat	1.049.314
Jakarta Barat	2.470.054
Jakarta Utara	1.808.985
Total	10.672.100

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “Pengaruh Kemampuan Petugas Jak Lingko dan Sosialisasi terhadap Implementasi

Program Jak Lingko sebagai Layanan Sistem Transportasi Umum Terintegrasi (Studi Pada Masyarakat Jakarta Timur)''.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang terdapat identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adanya keluhan pada layanan Jak Lingko *Customer Care* terutama pada sistem *top up* untuk pembayaran transportasi umum
2. Ketidakesesuaian jadwal waktu kedatangan ataupun keberangkatan armada tertentu
3. Petugas kurang kompeten terkait perubahan jadwal yang disampaikan ke pengguna
4. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang masih bernilai kurang
5. Masyarakat hanya diberitahu sekedarnya dan penyampaian hanya berlangsung dari mulut ke mulut dan masih terindikasi kurangnya komitmen implementor.

Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah dijelaskan di atas, dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kemampuan petugas terhadap implementasi Program Jak Lingko sebagai layanan sistem transportasi umum terintegrasi?
2. Apakah terdapat pengaruh sosialisasi terhadap Implementasi Program Jak Lingko sebagai layanan sistem transportasi umum terintegrasi?
3. Apakah terdapat pengaruh kemampuan petugas dan sosialisasi terhadap Implementasi Program Jak Lingko sebagai layanan sistem transportasi umum terintegrasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Rumusan masalah yang telah disebutkan menghasilkan tujuan penelitian sebagai berikut

1. Mengetahui pengaruh kemampuan petugas terhadap implementasi Program Jak Lingko sebagai layanan sistem transportasi umum terintegrasi
2. Mengetahui pengaruh sosialisasi terhadap implementasi Program Jak Lingko sebagai layanan sistem transportasi umum terintegrasi
3. Mengetahui pengaruh kemampuan petugas dan sosialisasi terhadap implementasi Program Jak Lingko sebagai layanan sistem transportasi umum terintegrasi

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan nilai manfaat pada perkembangan ilmu administrasi publik terutama pada fokus kebijakan publik. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi penelitian selanjutnya mengenai Kebijakan Publik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini didasarkan pada hasil proses pembelajaran selama perkuliahan yang telah dilalui oleh peneliti. Adanya fokus kebijakan publik pada materi yang diajarkan memiliki tujuan untuk memperluas pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian

2. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai kajian oleh Pemerintah Provinsi dalam Implementasi Program Jak Lingko sehingga dalam pelaksanaannya dapat dioptimalisasi terutama dari segi petugas sebagai salah satu sumber daya manusia yang terlibat di dalam pelaksanaan Program Jak Lingko serta alur komunikasi yang ada di dalamnya.

3. Bagi Universitas Diponegoro

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi tambahan dan pengembangan teori bagi Universitas Diponegoro. Selain itu, juga bisa dijadikan masukan bagi para peneliti untuk meneliti permasalahan terkait hal yang sama, lebih tepatnya dalam memahami pentingnya keberadaan sumber daya manusia dan komunikasi.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti & Tahun	Judul	Hasil
1.	Benny Irawan, Maria Veronika Roesminingsih, Bambang Simit Widodo, Erny Roesminingsih (2024)	The Effect of Communication and Resource on Policy Implementation: Empirical Study from Indonesia	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kebijakan implementasinya, sementara sumber daya tidak mempunyai dampak positif yang signifikan terhadap kebijakan pelaksanaan.
2.	Faizal Riza Kasransyah (2021)	Analisis Pengaruh Sumber Daya Manusia Dan Struktur Organisasi Terhadap Implementasi Kebijakan Pengembangan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sumber daya manusia secara parsial berpengaruh terhadap implementasi kebijakan pengembangan pariwisata. Variabel struktur organisasi secara parsial tidak

		Pariwisata Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Banjar	berpengaruh terhadap implementasi kebijakan pengembangan pariwisata. Sedangkan, secara simultan terdapat pengaruh variabel sumber daya manusia dan struktur organisasi secara simultan terhadap implementasi kebijakan pengembangan pariwisata pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banjar. Kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 49,8%
3.	Siti Rahmatia Machieu (2023)	Pengaruh Komunikasi, Sumber Daya dan Sikap Pelaksana Terhadap Kinerja Organisasi dalam Implementasi Kurikulum Muatan Lokal di Provinsi Gorontalo	Komunikasi (communications) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi dalam implementasi Kurikulum Muatan Lokal di Provinsi Gorontalo dengan nilai determinan sebesar 24,90%. Sumber daya (<i>resources</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi dalam implementasi Kurikulum Muatan Lokal di Provinsi Gorontalo dengan nilai determinan sebesar 22,90%.
4.	Monika Luinski, Sri Maryuni, Dhidik Apriyanto (2021)	Pengaruh Komunikasi Terhadap Keberhasilan Implementasi Program Pemutakhiran Kartu Keluarga Di Desa Sarang Burung Danau Kecamatan Jawai Kabupaten Sambas	Komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan implementasi program pemutakhiran kartu keluarga.
5.	Sulila, Ismet (2021)	The Influence of Structure, Resources,	Validasi hipotesis melalui analisis kuantitatif pengaruh

		Disposition and Communication on Small- and Medium-Sized Enterprises' Empowerment Policy Implementation in Indonesia	struktur birokrasi, sumber daya, disposisi, dan komunikasi terhadap efektivitas implementasi kebijakan pemberdayaan UMKM menyimpulkan bahwa struktur birokrasi, sumber daya, disposisi, dan komunikasi berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap efektivitas kebijakan pemberdayaan UMKM.
6.	Agus Riswandi (2020)	Pengaruh Faktor Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional di Puskesmas	Riset ini menghasilkan temuan bahwa Faktor komunikasi telah memberikan pengaruh yang tinggi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional di Puskesmas di Kota Cimahi. Adapun faktor sumberdaya, faktor disposisi, faktor struktur birokrasi memberikan pengaruh yang sedang terhadap Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional di Puskesmas di Kota Cimahi.
7.	Steffi Barmo, Ridwan Mochtar Thaha, Indar Indar, Sudirman Nasir, Noer Bahry Noor, M. Furqaan Naiem (2020)	The Influence of Communication, Resources, and Disposition on the Implementation of Health Promotion Hospital at Bhayangkara Hospital, Makassar Indonesia	Terdapat pengaruh antara faktor komunikasi, sumber daya, dan disposisi (sikap) terhadap pelaksanaan promosi kesehatan rumah sakit. Disposisi (sikap) merupakan faktor yang paling berpengaruh. Diharapkan pihak rumah sakit lebih memperhatikan pelaksanaan promosi kesehatan baik dari segi komunikasi, sumber daya, dan juga disposisi

			sehingga seluruh staf di RS Bhayangkara Makassar mempunyai komitmen dalam melaksanakan promosi kesehatan rumah sakit.
8.	Vitta Pratiwi, M. D. Aulia, Falderika, Y. D. Setiyarto, Y. Supriyatna, M. Riza, Y. A. Tanne (2022)	Pengaruh Sosialisasi pada Implementasi Kebijakan Kurikulum MBKM Mahasiswa Program Teknik Sipil Universitas Komputer Indonesia	Sosialisasi memiliki hubungan yang positif terhadap implementasi Kebijakan Kurikulum MBKM Mahasiswa Program Teknik Sipil Universitas Komputer Indonesia
8.	Riska Aura Ajib, Ridwan, Fatkhuri (2023)	Pengaruh Sosialisasi Kebijakan Covid-19 Terhadap Kepatuhan Masyarakat Menetaokan Physical Distancing pada Pengikut Instagram @lawancovid19_ID	pengaruh sosialisasi kebijakan terhadap penerapan physical distancing pada pengikut Instagram @lawancovid19_id mencapai 28,4%. Uji hipotesis menunjukkan adanya nilai p-value yang kurang dari 0,05, mengindikasikan penolakan H0 dan penerimaan H1. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara sosialisasi kebijakan COVID-19 dan kepatuhan masyarakat dalam menerapkan physical distancing di kalangan pengikut Instagram @lawancovid19_id.
9.	Rieska Maharani, Sudarmiatin, Ludi Wishnu Wardana (2023)	The Influence of Socialization of SAK EMKM, Owner's Education Level, and Understanding of Accounting on the Implementation of SAK EMKM	sosialisasi SAK EMKM berpengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi SAK EMKM.
10.	Lester Musyoka Nzuki, Dr. Morrison Mutuku (2023)	Influence Of Communication On Implementation Of Roads Construction Projects By Kenya	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi mempunyai dampak positif yang cukup besar terhadap jalan yang dikelola Otoritas Jalan Perkotaan Kenya

		Urban Roads Authority In Nairobi City County, Kenya	proyek pembangunan di Nairobi City County, Kenya.
11.	Mohamed Habibu Mohamed (2023)	The Influence of Organizational Resources on Implementing Strategic Plan in the Tanzanian Public Universities	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia dapat mempengaruhi Implementasi <i>Strategic Plan</i> di Tanzanian <i>Public Universities</i>
12.	Influence of Resource Allocation on Strategy Implementation in Commercialised State Enterprises in Zimbabwe's Communication Technology and Courier Services Sector (2023)	Denver Mapetere, Esnath Thelma Rumbidzayi Manhiwa, Shingai Mangoma	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa alokasi sumber daya memiliki hubungan positif terhadap tercapainya implementasi strategi
13.	David Karanja Maina, Dr. Elias Njagi (PhD) (2019)	Influence Of Organizational Resources On Implementation Of Strategic Plans In Private Primary Schools In Kirinyaga County, Kenya	Hasil penelitian ini menunjukkan sumber daya manusia memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi rencana strategis di sekolah dasar swasta di Kirinyaga.
14.	Kibet J. Carolyne, James Mugo Ndag and Bernard Kibeti Nassiuma (2023)	Influence of Communication Flows on Project Implementation as Perceived by Staff of The Kenya Rural Roads Authority in Elgeyo Marakwet County, Kenya	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa arus komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi proyek di Jalan Pedesaan Kenya di Kabupaten Elgeyo Marakwet, Kenya
15	Ulfah Fatmala Rizky, Salman Alparozzi, Rachmat Taufan, Diana Laila Ramatillah, Ahmad Rofii, Khoirunnisa,	Pengaruh Sosialisasi Kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) terhadap	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi memiliki pengaruh terhadap keberhasilan implementasi program Merdeka Belajar Kampus

	Delia Kusuma, Panji Wijonarko	Keberhasilan Pelaksanaan MBKM di Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta.	Merdeka (MBKM) di Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta.
--	----------------------------------	--	--

Sumber: Data yang diolah peneliti, 2024

1.5.2 Administrasi Publik

Peristiwa yang berkembang dengan pesat di masyarakat akan dijabarkan melalui paradigma yang diterapkan oleh para ahli melalui sudut pandang ilmu pengetahuan. Dalam lingkup perkembangan administrasi publik, sering kali peristiwa yang tidak pernah terjadi sebelumnya menyebabkan terjadinya perubahan cara memandang. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Nicholas Henry dalam (Basuki Johanes, 2018; Duadji et al., 2019) bahwa standar ilmu disiplin mencakup *focus* dan *locus*. Terdapat enam paradigma yang berkaitan dengan *focus* dan *locus* tersebut.

Paradigma pertama yang berkembang pada tahun 1900-1926 menjelaskan mengenai paradigma dikotomi politik dan administrasi yang memisahkan antara aspek politik dan administrasi. Pemisahan tersebut menyebabkan terjadinya pemisahan beberapa golongan dalam struktur pemerintahan menjadi tiga bagian yaitu badan eksekutif, badan legislatif, dan badan eksekutif. Paradigma ini menjelaskan tentang implementasi sudut pandang administrasi publik dalam ekonomi dan birokrasi yang mampu menerapkan nilai bebas dan terarah.

Paradigma kedua yang berkembang pada tahun 1927-1937 merupakan paradigma yang dikenal sebagai paradigma Prinsip-prinsip administrasi. Prinsip administrasi tersebut dikenal dengan POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing,*

Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting) yang bersifat universal. Berbeda dengan paradigma sebelumnya, paradigma ini berfokus pada administrasi publik sebagai fungsi dan prinsip manajemen secara universal. Akan tetapi paradigma ini tidak memberikan nilai lokus yang lebih rinci.

Paradigma ketiga yang berkembang pada tahun 1950-1970 adalah paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik. Paradigma ini menjelaskan relasi tatanan administrasi publik dengan politik. Fokus yang ditetapkan masih terlihat abstrak karena adanya dominasi disiplin politik dan prinsip administrasi. Sementara itu lokus yang dijelaskan berupa birokrasi pemerintahan.

Paradigma keempat yang berkembang pada tahun 1956-1970 disebut dengan paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi. Pada dasarnya, paradigma ini telah melakukan pengembangan prinsip yang pernah terkenal. Fokus pada paradigma ini berkaitan dengan perilaku organisasi, analisis manajemen, dan penerapan teknologi modern. Paradigma ini akan memperkuat ilmu administrasi dan orientasi kebijakan publik dengan fokus fleksibel dan lokus yang abstrak.

Paradigma kelima yang berkembang dari tahun 1970 sampai sekarang dikenal dengan paradigma administrasi negara sebagai administrasi negara. Paradigma kelima telah menjelaskan secara jelas mengenai titik lokus maupun lokusnya. Fokus pada paradigma ini meliputi teori terkait organisasi, manajemen, dan kebijakan. Sedangkan lokus yang dibahas terletak pada masalah yang dialami publik dengan tetap memprioritaskan kepentingan publik. Paradigma ini merupakan paradigma yang memiliki kejelasan pada titik fokus dan lokusnya.

Paradigma keenam yang berkembang dari tahun 1990 sampai sekarang adalah paradigma *Governance*. Paradigma keenam adalah paradigma baru yang muncul dari berkembangnya ilmu administrasi publik. Perkembangan tersebut disusun atas serangkaian seluruh paradigma yang telah dikemukakan sebelumnya. Paradigma ini menjelaskan mengenai tatanan pengelolaan pemerintahan yang terdiri dari pemerintah, swasta, dan masyarakat.

Penelitian ini dengan judul “Pengaruh Kemampuan Petugas Jak Lingko dan Sosialisasi terhadap Implementasi Program Jak Lingko (Studi pada Masyarakat Jakarta Timur) termasuk dalam paradigma keenam yaitu *Governance* (tata kelola). Paradigma ini mencakup aktor-aktor yang bekerja sama untuk menciptakan kebijakan dalam mengelola sebuah program. Program Jak Lingko mengarah pada kolaborasi dalam mewujudkan sistem transportasi umum yang terintegrasi dan mudah akses dengan melibatkan kerjasama lintas sektor.

Administrasi publik menurut Caiden dalam (Widanti, 2022) didefinisikan sebagai seluruh fungsi yang terkait dengan pengambilan keputusan, perencanaan, penetapan tujuan dan cara mencapai tujuan tersebut, serta menjalin kerjasama dengan DPR dan organisasi masyarakat untuk mendapatkan dukungan publik dan pendanaan bagi program pemerintah. Selain itu, administrasi publik mencakup penguatan dan perubahan organisasi, mobilisasi dan pengawasan pegawai, kepemimpinan, komunikasi, pengendalian, dan aspek-aspek lain yang didukung oleh lembaga eksekutif serta lembaga pemerintah lainnya.

Chandler dan Plano dalam (Duadji et al., 2019) mendefinisikan administrasi publik sebagai pengorganisir dan pengoordinasi sumber daya dan personil publik

dalam membuat formulasi, implementasi, dan pengelolaan keputusan dalam kebijakan publik. Kedua ahli tersebut menyebutkan bahwa administrasi publik dapat dipandang sebagai ilmu dan seni dalam mengatur hal yang berhubungan dengan publik. Lebih lanjut, (Pasolong, 2007) juga menyebutkan bahwa administrasi publik merupakan bentuk kerjasama dalam melaksanakan urusan pemerintahan sehingga masalah publik dapat terselesaikan dan kebutuhan publik dapat terpenuhi dengan efektif dan efisien.

1.5.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai aktivitas pemberian jasa oleh pemerintah guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Salah satu urgensi keberadaan pelayanan publik adalah digunakan sebagai wadah dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan baik dengan melibatkan unsur pemerintah, swasta, masyarakat, dan mekanisme pasar. Pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan rasa puas di masyarakat akan keberadaan layanan yang sesuai dengan kebutuhan publik dan nantinya akan dituang dalam sebuah kebijakan.

Adapun unsur yang harus ada dalam menyelenggarakan pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003, yaitu:

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Kepastian Waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggung jawab
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
- h. Kemudahan akses
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
- j. Kenyamanan

Pelayanan publik yang baik dapat dijadikan indikasi penilaian pemerintahan yang baik. Supaya hal tersebut dapat terwujud, Indonesia melakukan kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah supaya dalam meningkatkan pelayanan publik di setiap daerah dapat dikelola secara lebih fleksibel. (Rahmadana et al., 2020).

1.5.4 Kebijakan Publik

Secara etimologis, kebijakan publik berasal dari bahasa Yunani "*polis*" berarti negara atau kota yang kemudian masuk ke dalam bahasa Latin menjadi "*politia*" yang berarti negara. Pengambilan kata tersebut masuk ke dalam bahasa Inggris yaitu "*policie*" yang berarti pengendalian terkait masalah publik atau pemerintahan. Konotasi kebijakan biasanya digunakan dalam merujuk perilaku

aktor dalam dalam suatu bidang tertentu. Menurut Thomas R Dye dalam (Siti Marwiyah, 2022),

“Policy is anything a government chooses to do or not to do.”

Dengan demikian, kebijakan publik dapat dipahami sebagai segala bentuk keputusan yang diambil pemerintah, baik arahan untuk dilaksanakan maupun arahan untuk tidak dilaksanakan. Menurut Hogwood dan Gunn dalam (Subianto, 2020) menyebutkan kebijakan publik merupakan rangkaian tindakan yang diambil oleh pemerintah berdasarkan sebuah rancangan untuk mencapai tujuan tertentu. Hal tersebut menunjukkan bahwa kebijakan merupakan bagian dari tanggung jawab pemerintah, namun organisasi non-pemerintah, seperti Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), organisasi sosial (seperti Karang Taruna dan Pendidikan Kesejahteraan Keluarga/PKK), serta lembaga sukarela lainnya, juga memiliki kebijakan mereka sendiri. Keban dalam (Kadji, 2015) menjelaskan bahwa kebijakan publik dapat dilihat dari empat sudut pandang yaitu sebagai konsep filosofis, sebuah produk, sebuah proses, dan sebuah kerangka kerja. Kebijakan publik yang dilihat sebagai konsep filosofis merupakan sekumpulan prinsip atau kondisi yang ingin dicapai. Kedua, kebijakan publik sebagai sebuah produk merupakan kebijakan yang dilihat dari sekumpulan atau rekomendasi yang diberikan terhadap suatu keadaan. Ketiga, kebijakan publik sebagai suatu proses merupakan kebijakan yang dipandang dari cara sebuah organisasi mengetahui hal yang ingin tercapai melalui program dan mekanisme produk. Keempat, kebijakan sebagai kerangka kerja merupakan kebijakan yang dilihat

dari sebuah proses negosiasi dalam merumuskan sebuah isu beserta metode implementasinya.

Menurut Bridgeman dan Davis dalam (Meutia, 2013) menjelaskan bahwa kebijakan publik memiliki tiga dimensi yang saling berkaitan satu sama lain yaitu sebagai tujuan (*objective*), sebagai pilihan tindakan yang legal atau sah secara hukum (*authoritative choice*), dan sebagai hipotesis (*hypothesis*).

1. Kebijakan publik sebagai tujuan dapat diartikan sebagai kebijakan yang berorientasi pada output yang berkenaan dengan capaian kepentingan publik atau dapat dipahami sebagai rangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diharapkan oleh masyarakat.
2. Kebijakan publik sebagai pilihan tindakan yang legal adalah kebijakan yang memiliki keabsahan di dalamnya karena disusun oleh lembaga tertentu yang memiliki legitimasi. Sifat dalam kebijakan ini akan mengikat sekaligus mengarahkan subjek yang dimaksud dalam menentukan tindakan atau mengarahkan pilihan.
3. Kebijakan publik sebagai hipotesis merupakan kebijakan yang dibuat berdasarkan teori dan hipotesis sebab-akibat. Pada dasarnya kebijakan akan bersandar pada asumsi mengenai perilaku seseorang sekaligus akan mendorong seseorang untuk melakukan maupun tidak melakukan sesuatu. Pada dasarnya, kebijakan harus memiliki perkiraan capaian keberhasilan yang akan dicapai dan perencanaan dalam mengatasi kegagalan yang mungkin dapat terjadi.

Menurut Anderson dalam (Meutia, 2013), konsep kebijakan memiliki maksud yang dituangkan oleh sejumlah aktor melalui pengarahannya dalam mengatasi suatu permasalahan. Carl Friederich dalam (Meutia, 2013) mendefinisikan kebijakan sebagai rangkaian kegiatan yang diusulkan ke dalam sebuah lingkungan tertentu agar berguna dalam mengatasi persoalan yang ada dan dapat mencapai tujuan tertentu. Kehadiran kebijakan publik merupakan upaya pemerintah dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat berdasarkan kebutuhan yang ada dan diharmonisasikan dengan rencana kerja pemerintah.

1.5.5 Implementasi Kebijakan/Program (Y)

Usulan rumusan kebijakan lahir dari sebuah rumusan masalah yang masuk dalam agenda kebijakan. Rumusan yang diagendakan bertujuan untuk meringankan masalah publik melalui pengembangan, rencana, metode yang sesuai kebutuhan. *Policy maker* atau pembuat kebijakan dapat bertindak sesuai yang diungkapkan Thomas R Dye yakni mendiamkan.

Menurut Dunn dalam (Meutia, 2013) *policy formulation* atau perumusan kebijakan adalah alternatif pemecahan masalah melalui pengembangan sintesis. Dunn juga menambahkan hal ini meliputi proses peramalan, mempertimbangkan dampak yang ditimbulkan, menganalisis kendala, dan mempertimbangkan kelayakan politik.

Winarno dalam (Meutia, 2013) memandang formulasi kebijakan sebagai proses yang dapat dilihat dari kegiatan pemutusan secara umum dan kegiatan yang melihat bagaimana keputusan kebijakan dibuat. Selaras dengan Winarno,

Islamy dalam (Meutia, 2013) juga menambahkan proses formulasi kebijakan ke dalam 6 tahap, yaitu:

1. Perumusan masalah
2. Penyusunan agenda
3. Perumusan usulan
4. Pengesahan kebijakan
5. Pelaksanaan kebijakan
6. Penilaian kebijakan

Proses kelima dalam formulasi kebijakan adalah implementasi. Implementasi atau pelaksanaan kebijakan biasanya dilakukan berdasarkan undang-undang yang sudah diputuskan oleh badan peradilan ataupun perintah pihak eksekutif. Jones dalam (Meutia, 2013) menjelaskan bahwa proses penting dalam proses kebijakan yang menyatu dari proses formulasi kebijakan adalah implementasi.

Implementasi merupakan tahap penting dalam pola kehidupan masyarakat karena tahap ini akan melihat seberapa besar pengaruh kebijakan yang sudah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang sudah dirumuskan. Mazmanian dan Sabatier memberikan langkah-langkah intervensi dalam implementasi yang meliputi:

1. Mengidentifikasi masalah
2. Menegaskan tujuan
3. Merancang struktur pelaksanaan kebijakan

Menjadi bagian dari salah satu dimensi dalam rangkaian kebijakan publik, implementasi tentunya menjadi hal yang sangat penting karena akan berkenaan langsung dengan kepentingan publik serta akan menentukan apakah kebijakan yang sudah diterapkan dapat diterima oleh publik. Adiwisastra dalam (Pramono, 2020) menjelaskan bahwa gagalnya sebuah kebijakan hanya akan membuat kebijakan tersebut menjadi ‘macan kertas’. Lebih lanjut, Adiwisastra juga menjelaskan bahwa implementasi kebijakan tidak hanya membutuhkan rasionalitas seperti formulasi kebijakan, melainkan diperlukan pula kemampuan implementor dalam memahami dan merespon harapan publik.

Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier dalam (Pramono, 2020) mendefinisikan implementasi sebagai proses memahami keadaan nyata berkaitan dengan sebuah program yang sudah diberlakukan dengan memfokuskan pada kegiatan yang muncul di tengah masyarakat setelah sahnya pedoman kebijakan negara. Lebih lengkapnya, implementasi adalah proses pelaksanaan kebijakan yang dituang dalam dokumen tertulis seperti undang-undang ataupun perintah dan keputusan langsung dari lembaga eksekutif maupun badan peradilan.

Sementara itu, Bardach dalam (Kadji, 2015) mendefinisikan implementasi sebagai proses ajakan atau persuasi di kondisi yang masih belum pasti. Hal tersebut dapat terjadi karena adanya bentuk campur tangan politik yang bermain di domain kekuasaan negara. Dengan demikian, implementasi secara harfiah memiliki hakikat mengenai pemahaman atas segala penanganan pada kondisi nyata setelah disahkannya sebuah kebijakan dengan output berupa, dokumen, gedung, jalan, dan

lain sebagainya serta outcome berupa pencapaian pemahaman antara masyarakat dan pemerintah, perumusan target capaian, ditambah keuntungan lainnya.

Marilee S. Grindle memperkenalkan Implementasi sebagai proses yang melibatkan aspek politik dan administratif atau secara proses administratif dapat dikatakan implementasi kebijakan merupakan proses tindakan secara umum yang dilakukan oleh pemerintah ataupun swasta dalam mencapai tujuan tertentu (Grindle, 1980). Penggunaan teori Grindle dapat mempermudah peneliti dalam menganalisis implementasi kebijakan secara mendalam.

Grindle memperkenalkan model yang akan menggambarkan pengambilan keputusan para aktor berdasarkan capaian indikator. Ciri penerapannya adalah terwujudnya interaksi antara pengambil keputusan, pelaksana, dan pengguna dengan pola yang interaktif. Terdapat dua variabel yang akan mempengaruhi implementasi kebijakan, yaitu:

- 1) Proses kebijakan, yakni cara melihat tingkat kesesuaian implementasi kebijakan dengan desain kebijakan yang telah dibuat.
- 2) Pencapaian tujuan kebijakan yaitu dengan melihat pada dua faktor diantaranya dampak terhadap masyarakat baik secara mikro maupun makro dan penerimaan dari kelompok sasaran.

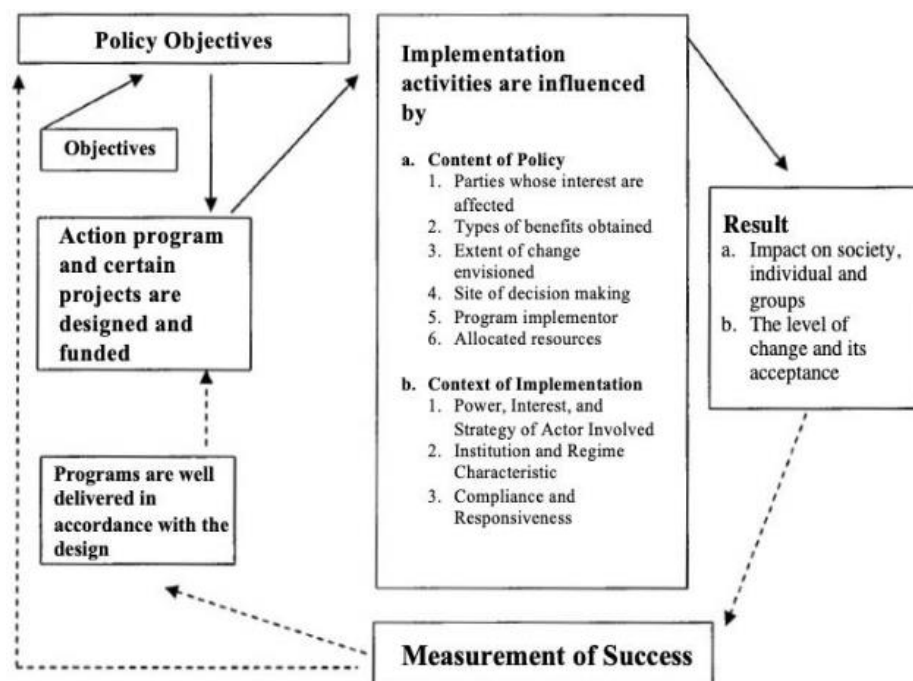
Subarsono dalam (Pramono, 2020) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan menurut teori Grindle dipengaruhi oleh isi kebijakan dan konten kebijakan. Variabel yang dimaksud dari isi kebijakan (*content of policy*) mencakup hal berikut:

- a. Jenis manfaat yang dihasilkan

- b. Derajat perubahan yang hendak dicapai
- c. Posisi pembuat kebijakan
- d. Pihak yang melaksanakan program
- e. Sumber daya yang dihasilkan

Sedangkan, yang dimaksud dengan konteks implementasi (*context of implementation*) yaitu:

- a. Kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor
- b. Karakteristik lembaga dan penguasa
- c. Kepatuhan dan daya tanggap



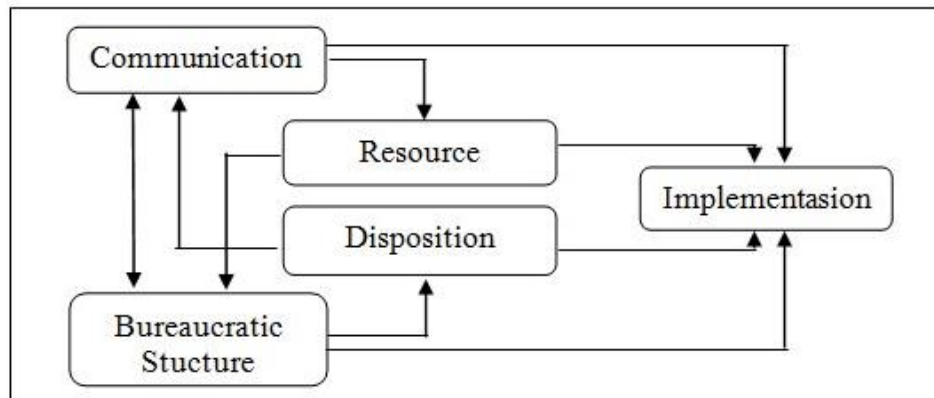
Gambar 1.4 Model Implementasi Kebijakan Marilee S. Grindle
Sumber: Teori Grindle dalam Subianto (2020)

Pada Gambar 1.4 awal dari rangkaian implementasi kebijakan adalah penetapan tujuan dan sasaran serta desain kegiatan yang dirancang dengan pengalokasian dana. Langkah selanjutnya akan merujuk pada substansi dan konteks pelaksanaan sebuah kebijakan dengan beberapa pertimbangan di dalamnya. Kedua

komponen ini harus diukur untuk memastikan pelaksanaan kebijakan dapat mencapai hasil akhir yang diinginkan. Hasil akhir pada model ini berupa dampak yang diharapkan dengan pengukuran berdasar pada derajat perubahan akibat proses implementasi kebijakan. Model ini memiliki keunggulan dibandingkan metode lainnya, yaitu dalam hal pengukuran keberhasilan pelaksanaan kebijakan beserta *output* dan *outcome*-nya.

Model implementasi kebijakan dari Merille S. Grindle, dikembangkan lebih dalam oleh George C. Edwards III pada tahun 1980. Edward III dalam (Subianto, 2020) memberikan dua pertanyaan pokok mengenai keberhasilan implementasi kebijakan yaitu mengenai prasyarat implementasi dan penghambat utama implementasi. Dari pertanyaan pokok tersebut, muncul empat variabel yang dirumuskan yaitu:

- 1) Komunikasi: merupakan variabel yang akan berhubungan dengan proses, kejelasan, serta konsentrasi informasi yang disampaikan
- 2) Sumber daya: variabel ini berkaitan dengan sumber daya manusia, informasi yang dibutuhkan, kewenangan, dan tanggung jawab dalam melaksanakan kebijakan
- 3) Disposisi: variabel disposisi berkaitan dengan komitmen pelaksana program atau implementor, terkhususnya aparatur birokrasi
- 4) Struktur Birokrasi: variabel ini akan melihat tata aliran pelaksanaan kebijakan atau biasanya berkaitan dengan *Standard Operating Procedures* (SOP)



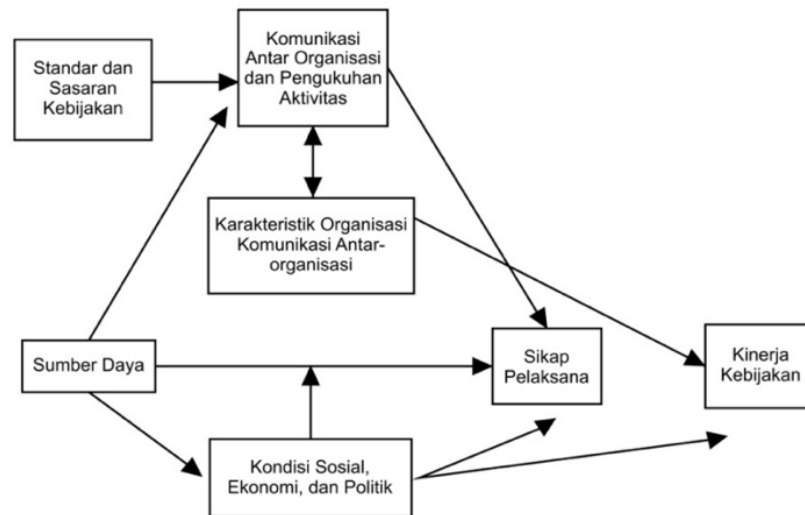
Gambar 1.5 Model Implementasi Kebijakan George Edward III
Sumber: Edward III dalam (Subianto, 2020)

Gambar 1.5 menjelaskan model implementasi menurut George Edward III yang selanjutnya Riant Nugroho dalam (Rares & Plangiten, 2022) menjelaskan lebih lanjut terkait lima prinsip yang harus dipenuhi dalam sebuah kebijakan, yaitu:

- a. Tepat kebijakan. Prinsip ini merupakan penilaian terkait seberapa besar pengaruh keberadaan kebijakan dalam memecahkan masalah publik.
- b. Tepat pelaksanaan. Ketepatan ini akan melihat tiga aktor yang berperan sebagai implementor yaitu pemerintah, kerja sama antar pemerintah dan masyarakat/swasta, atau implementasi kebijakan yang bersifat monopoli.
- c. Tepat target. Prinsip yang akan melihat kesesuaian antara target yang diintervensi dengan target yang direncanakan. Target yang diintervensi diharapkan dalam kondisi siap dan tidak tumpang tindih dengan intervensi kebijakan lain.
- d. Tepat lingkungan. Prinsip ini akan mengkaji lingkungan internal dan lingkungan eksternal
- e. Tepat Proses. Prinsip ini memiliki 3 proses yaitu *policy acceptance*, *policy adoption*, dan *strategic*

Van Meter dan Van Horn dalam (Meutia, 2013) merumuskan proses implementasi sebagai berikut:

“Those actions by public or private individuals (or groups) that are directed at the achievement log objective set forth in prior policy decision.”



Gambar 1.6 Model Implementasi Van Meter Van Horn
Sumber: (Dewi, 2022)

Gambar 1.6 merupakan model implementasi Van Meter Van Horn yang juga menegaskan bahwa pelaksana memiliki standar dan sasaran tertentu yang harus dicapai. Terdapat enam faktor yang mampu meningkatkan kejelasan antara kebijakan dan kinerja implementasi yaitu, standar dan sasaran kebijakan, komunikasi antar organisasi dan pengukuran aktivitas, karakteristik organisasi, kondisi sosial, ekonomi, dan politik, sumber daya, dan sikap pelaksana.

Teori implementasi akan menekankan pada pentingnya partisipasi dari tiap implementor dalam menyusun sebuah kebijakan dengan pendekatan *top down*. Standar dan tujuan kebijakan akan dikomunikasikan melalui jaringan antar organisasi.

Teori lain yaitu teori implementasi kebijakan Brian W. Hogwood dan Lewis A Gun juga menyebutkan bahwa pendekatan *top down* sangat penting dalam proses implementasi karena pendekatan *bottom up* dianggap cenderung tidak menarik karena tidak adanya proses yang demokratis dalam pemilihan pembuat kebijakan (Dewi, 2022). Terdapat beberapa hal yang harus dicapai untuk mewujudkan implementasi yang sempurna, di antara nya:

- a. Kondisi eksternal tidak menimbulkan gangguan serius
- b. Waktu dan sumber daya yang cukup
- c. Berdasarkan teori kausal/sebab akibat
- d. Bersifat langsung. Memungkinkan ada intervening variabel
- e. Pemahaman tujuan
- f. Komunikasi sempurna
- g. Pihak yang memiliki wewenang dapat menuntut dan dapat kepatuhan sempurna

Donald P. Warwick dalam (Subianto, 2020) menyebutkan bahwa perencanaan dan implementasi merupakan dua hal yang berhubungan serta tidak dapat diabaikan. Warwick menyebutkan bahwa terdapat faktor yang dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi yakni:

- a. Faktor pendorong: komunikasi pimpinan, kemampuan organisasi, komitmen pelaksana
- b. Faktor penghambat: aktor yang terlalu banyak, komitmen ganda, jenjang pengambilan keputusan, kerumitan, waktu

Berdasarkan kajian teori di atas, penulis menggunakan teori dari George C. Edwards III yang menyebutkan bahwa implementasi dipengaruhi oleh sumber

daya, komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi. Faktor sumber daya yang dimaksud akan diperkecil lingkupnya menjadi sumber daya manusia tepatnya kemampuan petugas dan faktor komunikasi akan diperkecil lingkupnya menjadi sosialisasi program. Terdapat lima indikator yang akan digunakan untuk mengukur variabel Implementasi Program (Y), yaitu:

- a. Tepat kebijakan merupakan penilaian terkait sejauh mana kebijakan yang sudah berjalan dapat memecahkan masalah
- b. Tepat pelaksanaan merupakan sudut pandang yang akan melihat tiga aktor yang berperan sebagai implementor yaitu pemerintah, kerja sama antar pemerintah dan masyarakat/swasta, atau implementasi kebijakan yang bersifat monopoli.
- c. Tepat target merupakan prinsip yang akan melihat kesesuaian antara target yang diintervensi dengan target yang direncanakan.
- d. Tepat lingkungan yaitu prinsip yang akan mengkaji lingkungan internal dan lingkungan eksternal.
- e. Tepat proses dijabarkan menjadi tiga proses yaitu *policy acceptance*, *policy adoption*, dan *strategic*.

1.5.6 Sumber Daya Manusia

Menurut (Utama, 2020), manusia merupakan bagian dari sumber daya yang mempunyai posisi penting dalam menunjang keberhasilan sebuah organisasi atau perusahaan. Hal ini dikarenakan jika manusia-manusia tersebut berkiprah dalam organisasi, maka tentunya akan memberikan pengalaman, pengetahuan, keterampilan dan bakat tertentu guna mencapai berbagai tujuan organisasi yang

bersangkutan. Schermerhorn dalam buku Human Resource Management, punya menyatakan bahwa SDM adalah suatu kelompok, individu atau perseorangan yang berperan membantu menghasilkan jasa atau barang. (Utama, 2020).

(Nawawi, 2003) menjelaskan pengertian SDM yang dapat dilihat secara makro dan mikro. Secara makro, sumber daya manusia diartikan sebagai semua orang yang bekerja maupun tidak bekerja dalam batas wilayah tertentu. Sedangkan sumber daya manusia secara mikro hanya diartikan sebagai sekelompok orang yang bekerja maupun menjadi anggota sebuah organisasi.

Pengertian sumber daya manusia makro dan mikro dibagi lagi menjadi tiga yang didefinisikan oleh Nawawi yaitu:

1. Sumber daya manusia merupakan sekumpulan manusia di satu lingkungan organisasi dan melakukan pekerjaan yang sama
2. Sumber daya manusia adalah penggerak organisasi sebagai potensi manusiawi yang mewujudkan eksistensinya
3. Sumber daya manusia adalah aset yang berfungsi sebagai modal dalam organisasi yang dapat mewujudkan potensi nyata fisik dan non-fisik

Menurut (Rivai, 2004), sumber daya manusia adalah individu yang telah siap sekaligus telah dipersiapkan dan mampu berpartisipasi dalam upaya pencapaian tujuan organisasi. Selain itu, sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang harus bekerja secara beriringan dengan unsur lain seperti modal, material, mesin dan metode ditransformasikan menjadi output berupa barang atau jasa melalui proses manajemen.

Secara umum sumber daya manusia dalam organisasi dibagi menjadi tiga kelompok yaitu sebagai berikut:

- a. Investor adalah setiap orang yang menanamkan modalnya untuk memperoleh pendapatan dan besarnya pendapatan tersebut tidak pasti tergantung keuntungan perusahaan.
- b. Karyawan adalah penjual jasa (pikiran dan tenaga) untuk melaksanakan pekerjaan dan berhak menerima imbalan dengan jumlah yang telah disepakati sebelumnya (sesuai kontrak). Kedudukan pegawai dalam perusahaan dibedakan menjadi:
 - 1) Pegawai fungsional, yaitu pegawai fungsional. semua orang yang menurut perintah atasannya harus langsung mengerjakan pekerjaannya sendiri.
 - 2) Pegawai administrasi adalah setiap orang yang mempunyai hak untuk memberikan sebagian pekerjaannya kepada bawahannya dan mengerjakannya sesuai perintah.
- c. Pemimpin adalah orang yang menggunakan wewenang dan kepemimpinan untuk mengarahkan orang lain dan bertanggung jawab atas pekerjaannya sendiri untuk mencapai suatu tujuan (Hasibuan, 2000).

1.5.7 Kemampuan Petugas (X1)

Organisasi memiliki ketergantungan akan ketersediaan dan kemampuan sumber daya manusia. Kemampuan sumber daya manusia yang dimaksud adalah kemampuan pegawai atau petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang yang dinaungi supaya tujuan organisasi dapat tercapai dengan lebih cepat, efektif, dan efisien. (Simamora, 2018).

Menurut (Robbins, 2007) kemampuan didefinisikan sebagai kapasitas yang dimiliki individu untuk mengerjakan tugas yang dilihat dari kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang berkaitan dengan mental, sedangkan kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang berkaitan dengan stamina, kecekatan, kekuatan, dan bakat terkait.

Gibson dalam (Simamora, 2018) mendefinisikan kemampuan sebagai sifat lahir yang dapat dipelajari dan dikembangkan untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan. Lebih lanjut, Mitzberg dalam (Simamora, 2018) juga menyebutkan hal yang harus dimiliki oleh seseorang dalam menjalankan tugas, di antara nya:

- a. Keterampilan teknis yakni kemampuan dalam menggunakan alat serta memahami teknik prosedur suatu bidang
- b. Keterampilan manusia yaitu kemampuan individu bekerja, memahami, serta memotivasi perorangan maupun sebuah kelompok
- c. Keterampilan konseptual yakni kemampuan yang berkaitan dengan mental guna mengharmonisasikan kepentingan organisasi
- d. Keterampilan manajemen yaitu kemampuan yang berkaitan dengan fungsi manajemen diantaranya perencanaan, pengorganisasian, penyusunan pegawai, dan pengawasan.

Atmosudirdjo dalam (Simamora, 2018) mendefinisikan kemampuan sebagai hal yang dimiliki oleh individu yang terdiri dari kemampuan sosial, kemampuan teknik, dan kemampuan manajerial. Sementara itu, menurut (Koontz,

2012) kemampuan terbagi menjadi empat kategori di antara nya, kemampuan konsepsional, kemampuan sosial, kemampuan teknis, dan kemampuan merancang.

Berkaitan dengan teori Grindle yang menyebutkan sumber daya menjadi faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan dan lebih lanjut sumber daya yang dimaksud telah disebutkan juga di teori Edward III. Salah satu indikator penilaian sumber daya yakni sumber daya manusia. Menurut Mondy, R. Wayne, Robert M. Noe, and Shane R. Premeaux dalam (Bukit et al., 2017), kemampuan SDM terdiri dari aspek penilaian individu yang dikelola organisasi guna meningkatkan kompetensi individu yang tersusun secara terencana dan berkelanjutan. Adapun indikator terkait kemampuan sumber daya manusia menurut (Rustan et al., 2023), di antara nya:

- a. Pengetahuan (*Knowledge*) merupakan dasar yang harus dimiliki oleh individu.
- b. Keterampilan (*Skills*) adalah kemampuan yang dimiliki individu dalam mengemas penyelesaian sebuah pekerjaan secara praktis
- c. Pengalaman (*Experiences*) adalah persepsi dan kemampuan individu yang terbentuk akibat kejadian hidup sebelumnya.
- d. Sikap (*Attitudes*) adalah pandangan dan perilaku individu terhadap situasi atau objek

Menurut Spencer & Spencer dalam (Sudarmanto, 2014) kemampuan sumber daya manusia didefinisikan sebagai kumpulan karakteristik dasar individu dalam berperilaku serta berhubungan dengan acuan efektivitas dalam melakukan sebuah pekerjaan. Hal tersebut sejalan dengan Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara RI Nomor 46A Tahun 2003 tentang Pedoman Penyusunan

Standar Kompetensi Jabatan Struktural Pegawai Negeri Sipil menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia yaitu:

“Kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang Pegawai Negeri Sipil berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien.”

Menurut Spencer & Spencer dalam (Sudarmanto, 2014) terdapat lima indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kemampuan yaitu:

- a. Motif adalah hal yang dipikirkan seseorang secara konsisten dan menyebabkan timbulnya dorongan dalam bertindak maupun berperilaku terhadap pencapaian tujuan tertentu
- b. Sifat adalah karakteristik fisik dan respon konsisten terhadap situasi maupun informasi
- c. Konsep diri adalah nilai alamiah yang dimiliki seseorang dan dijunjung tinggi sebagai sesuatu yang ideal dalam mewujudkan sebuah pekerjaan
- d. Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang di bidang tertentu
- e. Keterampilan adalah kemampuan untuk mengerjakan sebuah tugas tertentu baik secara fisik maupun mental

Lebih lanjut, (Hutapea, 2008) menyebutkan bahwa terdapat tiga komponen yang dapat membentuk kompetensi, yaitu:

- a. Pengetahuan adalah kumpulan informasi terkait bidang yang diminati individu untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan.

- b. Keterampilan merupakan upaya yang dilakukan dalam melaksanakan tugas seorang individu supaya tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik dan maksimal.
- c. Sikap merupakan tingkah laku yang dimiliki pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar perusahaan

Robbins dalam (Sumbi, 2017) mendefinisikan kemampuan sumber daya manusia adalah kapasitas yang dimiliki individu dalam mengerjakan tugas tertentu. Kemampuan tersebut terdiri dari dua faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Lebih lanjut, (Sumbi, 2017) menyebutkan indikator kemampuan sumber daya manusia meliputi pendidikan dan pelatihan.

Berdasarkan kumpulan indikator yang ditulis oleh para ahli, maka peneliti mengadaptasi beberapa indikator yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Pengetahuan
- b. Keterampilan
- c. Pengalaman
- d. Sikap
- e. Motif
- f. Sifat
- g. Konsep diri

1.5.8 Sosialisasi (X2)

Sosialisasi menurut (Widjaja, 2008) didefinisikan sebagai upaya dalam menyampaikan informasi terkait sebuah berita. Sosialisasi sering kali dijadikan sebagai ajang promosi kegiatan tertentu supaya sebuah informasi yang tidak

diketahui oleh banyak masyarakat dapat tersebar dan terjalin rantai hubungan antara pengirim pesan dan penerima pesan. Dalam sebuah program, sosialisasi bertujuan untuk memperkenalkan hal yang berkaitan dengan program ke masyarakat. Sosialisasi dapat terwujud dengan adanya komunikasi yang digunakan sebagai alat untuk menyampaikan informasi.

Menurut Wardhani et al., dalam (Siti Marwiyah, 2022), komunikasi adalah kegiatan yang dapat membuat orang lain mampu menafsirkan sebuah gagasan yang telah disampaikan pembicara ataupun penulis melalui simbol, sinyal, maupun perilaku. Dalam mempengaruhi implementasi kebijakan publik, komunikasi mampu memberikan akibat yang buruk bagi pelaksana kebijakan apabila komunikasi tidak dilakukan dengan baik.

Edward III dalam (Dewi, 2022) memandang komunikasi sebagai salah satu variabel yang memegang peran dalam mempengaruhi implementasi kebijakan karena dalam menyukseskan kebijakan di masyarakat, implementor harus cakap dalam memahami tugasnya dan harus mentransmisikan ke kelompok sasaran secara jelas sehingga tidak menimbulkan resistensi dari kelompok sasaran.

Cook & Hunsaker dalam (Syarif et al., 2014) menjelaskan bahwa komunikasi memiliki tujuan terkait peningkatan koordinasi, cara dalam menyebarkan informasi, dan sebagai pemuas kebutuhan sosial. Lebih lanjut, Agustino (2006) juga menambahkan bahwa komunikasi merupakan faktor penting yang mampu mempengaruhi implementasi. (Syarif et al., 2014) menyebutkan bahwa terdapat tiga dimensi dalam komunikasi yaitu:

- a. Koordinasi adalah proses menyatukan tujuan dan kegiatan dari arah yang berbeda-beda supaya tujuan dapat tercapai dengan efisien
- b. Integrasi adalah usaha menyatukan berbagai elemen supaya membentuk sebuah kesatuan yang berfungsi dan terlihat sebagai hal yang selaras
- c. Sinkronisasi adalah proses memastikan bahwa semua bagian berjalan secara serentak dan harmonis

Dalam komunikasi, aspek konsistensi juga berkenaan dengan petunjuk pelaksanaan kebijakan. Apabila implementasi kebijakan dapat berlangsung efektif maka penyampaian perintah tidak hanya disampaikan secara jelas melainkan juga harus konsisten. Perintah pelaksanaan kebijakan yang tidak dilakukan secara konsisten akan memberikan celah bagi pelaksana untuk mengambil tindakan di luar penafsiran. Menurut Edward II, Indikator penilaian komunikasi terdiri dari:

- a. Transmisi adalah cara penyampaian informasi yang disampaikan para pelaksana kebijakan kepada publik
- b. Kejelasan memiliki arti bahwa informasi dan petunjuk pelaksanaan harus disampaikan dengan cara yang mudah dipahami.
- c. Konsistensi mengacu pada pentingnya penyampaian informasi dan perintah tidak bertentangan satu sama lain.

Mangkunegara dalam (Wulandari et al., 2020) mendefinisikan komunikasi sebagai proses pemindahan informasi, ide, pengertian dari satu orang ke orang lain supaya penerima informasi dapat menginterpretasikan informasi yang dimaksud. Terdapat 7 indikator komunikasi yang dipaparkan oleh Mangkunegara, di antaranya:

- a. Keterampilan *sender*
- b. Sikap *sender*
- c. Pengetahuan *sender*
- d. Media saluran *sender*
- e. Keterampilan *receiver*
- f. Sikap *receiver*
- g. Pengetahuan *receiver*
- h. Media saluran *receiver*

Komunikasi yang efektif tentunya dapat terjadi, sesuai dengan yang dikemukakan oleh (Cahyono,2019) bahwa komunikasi yang efektif terwujud apabila adanya alur informasi dua arah antara komunikator dan komunikan yang direspon sesuai dengan harapan. Lestari dalam (Wulandari et al., 2020) menyebutkan terdapat indikator yang diketahui pada komunikasi efektif, yaitu:

- a. Pemahaman adalah kemampuan dalam memahami pesan yang disampaikan oleh komunikator secara cermat
- b. Kesenangan dalam komunikasi merujuk pada suasana yang menyenangkan dan nyaman.
- c. Pengaruh pada sikap merupakan perubahan perilaku atau pandangan penerima informasi setelah melakukan kegiatan komunikasi
- d. Hubungan yang makin baik adalah hasil dari komunikasi yang efektif
- e. Tindakan adalah hasil langsung yang ditunjukkan setelah menerima informasi seperti mengambil keputusan, melakukan tugas, ataupun mengambil tindakan lainnya.

Berdasarkan kumpulan indikator yang ditulis oleh para ahli, maka peneliti mengadaptasi beberapa poin indikator yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Transmisi
- b. Kejelasan
- c. Konsistensi
- d. Koordinasi
- e. Integrasi
- f. Sinkronisasi

1.5.9 Pengaruh Kemampuan Petugas (X1) terhadap Implementasi Program (Y)

Salah satu bagian dari sumber daya yang dimiliki oleh suatu organisasi dan berkaitan dengan orang-orang yang melakukan aktivitas disebut dengan sumber daya. Sumber daya manusia merupakan bagian dari sumber daya yang dimiliki oleh sebuah organisasi dan berkaitan dengan orang yang melakukan aktivitas. Terkait dengan pelaksanaan kebijakan, petugas pada dasarnya telah memiliki kewajiban yang harus dilakukan dalam mengimplementasikan kebijakan ke kelompok sasaran (Idrus et al., 2023). Penelitian yang dilakukan oleh (Kasransyah, 2021) menunjukkan bahwa sumber daya manusia mampu memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi kebijakan. Selain itu, diperkuat juga dengan penelitian yang dilakukan oleh (Habibu, 2023) bahwa kemampuan petugas yang termuat dalam sumber daya manusia memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi rencana strategis di Tanzania

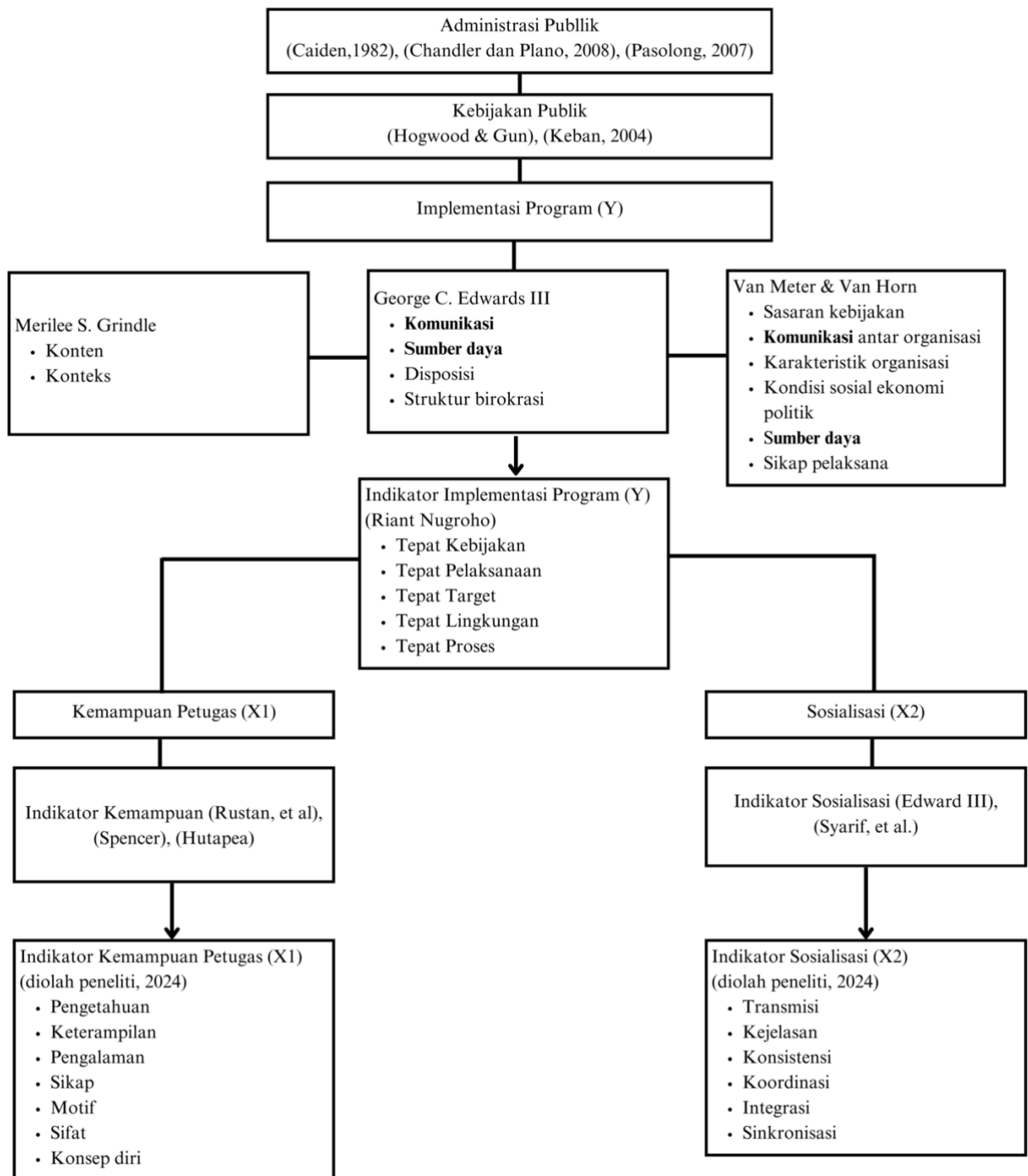
1.5.10 Pengaruh Sosialisasi (X2) terhadap Implementasi Program (Y)

Komunikasi dalam sosialisasi yang dilakukan pemerintah guna mengimplementasikan sebuah kebijakan merupakan hal yang sangat penting karena sebaik apapun kebijakan yang telah dirumuskan, tidak akan berhasil apabila tidak didukung oleh komunikasi kebijakan yang baik dan efektif (Gemiharto & Juningsih, 2021). Penelitian yang dilakukan oleh (M. Luinski et al., 2021) menunjukkan bahwa komunikasi memberikan pengaruh dan signifikan terhadap keberhasilan implementasi program. Terkait sosialisasi, penelitian yang dilakukan oleh (Ajib et al., 2023) bahwa sosialisasi mampu mempengaruhi kebijakan Covid-19 *physical distancing*.

1.5.11 Pengaruh Kemampuan Petugas (X1) dan Sosialisasi (X2) terhadap Implementasi Program (Y)

Kemampuan sumber daya manusia dan komunikasi memiliki peran penting dalam implementasi kebijakan. Komunikasi dalam sebuah sosialisasi yang efektif dapat meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan, sedangkan kemampuan sumber daya manusia yang memadai sangat penting untuk mencapai tujuan kebijakan (Kaendung et al., 2021). Penelitian yang dilakukan oleh (Rahmatia Machieu, 2023) memiliki hasil bahwa faktor sumber daya dan komunikasi secara bersamaan mampu memberikan pengaruh yang positif dan signifikan.

1.5.12 Kerangka Berpikir



Gambar 1.7 Kerangka Berpikir Teoritis
Sumber: diolah peneliti, 2024

1.6 Hipotesis

Hipotesis menurut (Sugiyono 2013) didefinisikan sebagai rumusan yang akan menjawab rumusan masalah dengan sifat yang masih sementara. Dalam penelitian ini dengan judul “Pengaruh Kemampuan Petugas Jak Lingko dan Sosialisasi terhadap Implementasi Program Jak Lingko sebagai Layanan Sistem Transportasi Umum Terintegrasi di Wilayah Jakarta Timur.” maka adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini:

Hipotesis 1

H₀₁: Tidak terdapat pengaruh kemampuan petugas Jak Lingko (X1) terhadap implementasi Program Jak Lingko sebagai layanan sistem transportasi umum terintegrasi di Wilayah Jakarta Timur (Y)

H_{a1}: Terdapat pengaruh kemampuan petugas Jak Lingko (X1) terhadap implementasi Program Jak Lingko sebagai layanan sistem transportasi umum terintegrasi di Wilayah Jakarta Timur (Y)

Hipotesis 2

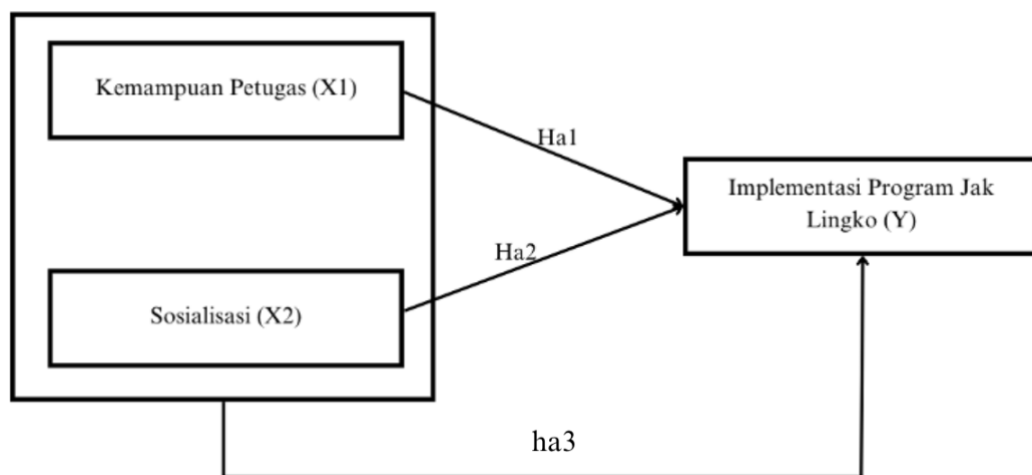
H₀₂: Tidak terdapat pengaruh sosialisasi (X2) terhadap implementasi Program Jak Lingko sebagai layanan sistem transportasi umum terintegrasi di Wilayah Jakarta Timur (Y)

H_{a2}: Terdapat pengaruh sosialisasi (X2) terhadap implementasi Program Jak Lingko sebagai layanan sistem transportasi umum terintegrasi di Wilayah Jakarta Timur (Y)

Hipotesis 3

H₀₃: Tidak terdapat pengaruh kemampuan petugas Jak Lingko (X1) dan sosialisasi (X2) terhadap Implementasi Program Jak Lingko di Wilayah Jakarta timur (Y)

H_{a3}: Terdapat pengaruh kemampuan petugas Jak Lingko (X1) dan sosialisasi (X2) terhadap Implementasi Program Jak Lingko di Wilayah Jakarta timur (Y)



Gambar 1.8 Bagan Model Hipotesis
Sumber: diolah peneliti, 2024

1.7 Definisi Konsep

Definisi konsep menurut (Sugiyono, 2013) merupakan pemaknaan sebuah konsep penelitian sehingga peneliti mampu mengoperasikan konsep tersebut saat turun langsung ke lapangan. Peneliti memberikan definisi konsep dalam penelitian ini guna mempermudah batasan masalah yang akan diteliti. Definisi Konseptual dalam penelitian ini meliputi:

1. Implementasi Program (Y)

Implementasi diartikan sebagai pelaksanaan sebuah kebijakan yang biasanya dilaksanakan berdasarkan undang-undang tertentu. Implementasi akan

dipahami oleh masyarakat berdasarkan keadaan nyata yang berkaitan dengan belum atau terlaksananya sebuah program. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengukur pengaruh variabel dependen terhadap implementasi Program Jak Lingko pada masyarakat Jakarta Timur dengan mengaitkan kondisi nyata yang terjadi dan luaran yang diharapkan

2. Kemampuan Petugas (X1)

Kemampuan petugas yang diartikan dari kemampuan sumber daya manusia merupakan petugas yang telah disiapkan dalam melaksanakan program dan mampu bekerja beriringan dengan unsur pendukung lainnya seperti modal, material, dan metode yang ditransformasikan melalui proses manajemen. Dalam penelitian ini, variabel kemampuan petugas akan diamati melalui karakteristik luar dan dalam yang dimiliki petugas selama berpartisipasi di Program Jak Lingko

3. Sosialisasi (X2)

Sosialisasi yang memuat proses komunikasi diartikan sebagai aktivitas menyampaikan gagasan yang disampaikan melalui simbol, sinyal, maupun perilaku. Pada penelitian ini, komunikasi yang dimaksud akan berkaitan dengan sosialisasi dalam memperkenalkan Program Jak Lingko dan mengukur sosialisasi yang sudah terjalin di masyarakat. Dalam mempengaruhi implementasi kebijakan publik, komunikasi mampu memberikan akibat yang buruk bagi pelaksana kebijakan apabila komunikasi tidak dilakukan dengan baik.

1.8 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan terkait metode yang digunakan dalam mengukur sebuah variabel sehingga memungkinkan adanya identifikasi indikator yang digunakan sebagai dasar untuk menganalisis variabel tersebut

1.8.1 Implementasi Program (Y)

Dependent variable atau variabel terikat adalah variabel hasil yang dikarenakan oleh variabel bebas dalam suatu hipotesis. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Implementasi Program (Y). Terdapat lima indikator yang dapat digunakan dalam mengukur variabel Y, yaitu:

1. Tepat kebijakan merupakan penilaian terkait sejauh mana kebijakan yang sudah berjalan dapat memecahkan masalah
2. Tepat pelaksanaan merupakan sudut pandang yang akan melihat tiga aktor yang berperan sebagai implementor yaitu pemerintah, kerja sama antar pemerintah dan masyarakat/swasta, atau implementasi kebijakan yang bersifat monopoli.
3. Tepat target merupakan prinsip yang akan melihat kesesuaian antara target yang diintervensi dengan target yang direncanakan.
4. Tepat lingkungan yaitu prinsip yang akan mengkaji lingkungan internal dan lingkungan eksternal.
5. Tepat proses dijabarkan menjadi tiga proses yaitu policy acceptance, policy adoption, dan strategic.

1.8.2 Kemampuan Petugas (X1)

Variabel bebas atau *independent variable* adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab terjadinya perubahan atau timbulnya

variabel dependen (terikat) variabel dependen. Terdapat tujuh indikator yang digunakan dalam mengukur variabel Kemampuan Petugas (X1), yaitu:

1. Pengetahuan (*Knowledge*) merupakan dasar yang harus dimiliki oleh individu.
2. Keterampilan (*Skills*) adalah kemampuan yang dimiliki individu dalam mengemas penyelesaian sebuah pekerjaan secara praktis
3. Pengalaman (*Experiences*) adalah persepsi dan kemampuan individu yang terbentuk akibat kejadian hidup sebelumnya.
4. Sikap (*Attitudes*) adalah pandangan dan perilaku individu terhadap situasi atau objek
5. Motif adalah hal yang dipikirkan seseorang secara konsisten dan menyebabkan timbulnya dorongan dalam bertindak maupun berperilaku terhadap pencapaian tujuan tertentu
6. Sifat adalah karakteristik fisik dan respon konsisten terhadap situasi maupun informasi
7. Konsep diri adalah nilai alamiah yang dimiliki seseorang dan dijunjung tinggi sebagai sesuatu yang ideal dalam mewujudkan sebuah pekerjaan

1.8.3 Sosialisasi (X2)

Variabel independen kedua yang digunakan adalah sosialisasi. Terdapat 7 indikator yang digunakan dalam mengukur variabel Sosialisasi (X2), yaitu:

1. Transmisi adalah cara penyampaian informasi yang disampaikan para pelaksana kebijakan kepada publik
2. Kejelasan memiliki arti bahwa informasi dan petunjuk pelaksanaan harus disampaikan dengan cara yang mudah dipahami.

3. Konsistensi mengacu pada pentingnya penyampaian informasi dan perintah tidak bertentangan satu sama lain.
4. Koordinasi adalah proses menyatukan tujuan dan kegiatan dari arah yang berbeda-beda supaya tujuan dapat tercapai dengan efisien
5. Integrasi adalah usaha menyatukan berbagai elemen supaya membentuk sebuah kesatuan yang berfungsi dan terlihat sebagai hal yang selaras
6. Sinkronisasi adalah proses memastikan bahwa semua bagian berjalan secara serentak dan harmonis

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe eksplanatori (*explanatory research*) dan deskriptif (*descriptive research*). (Sugiyono, 2013) mendeskripsikan *explanatory research* sebagai metode yang digunakan dalam menjelaskan kedudukan dan pengaruh antara variabel satu dengan yang lainnya. Peneliti memilih tipe penelitian eksplanatori karena ingin menguji hipotesis yang diajukan sehingga penelitian ini mampu menjelaskan pengaruh antara variabel bebas dan terikat. Sementara itu, Penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang ada menggunakan data numerik dan selanjutnya dideskripsikan melalui penjelasan untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada tiga variabel, yaitu Kemampuan Petugas (X1), Sosialisasi (X2), dan Implementasi Program (Y), dengan melakukan penelitian pada populasi dan sampel yang tersedia untuk melihat nilai pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan komunikasi terhadap

implementasi Program Jak Lingko sebagai layanan sistem transportasi umum terintegrasi di wilayah Jakarta Timur.

1.9.2 Populasi dan Sampel

1.9.2.1 Populasi

Populasi adalah generalisasi wilayah yang terdiri atas subyek atau obyek dengan kualitas dan konteks yang sudah ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Program Jak Lingko yang menyediakan layanan transportasi umum terintegrasi memiliki jumlah pengguna harian untuk tiap armada nya yang disajikan pada tabel berikut:

Gambar 1.9 Jumlah Pengguna Harian tiap Armada

No.	Jenis Armada	Rata-rata penumpang/hari
1.	Mikrotrans	451.749
2.	BRT	350.855
3.	LRT	77.251
4.	MRT	101.581
Total		981.436

Sumber: Laporan Tahunan PT Transjakarta, PT KAI, dan PT MRT

Populasi yang akan diadopsi pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Jakarta Timur yang menggunakan layanan Jak Lingko baik pria maupun wanita.

1.9.2.2 Sampel

(Sugiyono, 2013) mendefinisikan sampel sebagai sebagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian yang dilakukan. Sampel yang diambil oleh peneliti harus representatif (dapat mewakili). Populasi pengguna layanan Jak Lingko selalu berubah dengan cepat dan tidak pasti dalam setiap harinya, sehingga teknik penentuan jumlah sampling menggunakan rumus Lemeshow (1997) yaitu:

$$n = \frac{Z^2 \times p(1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1-0,5)}{0,10^2} = 96,04$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

Z = Nilai Standar = 1,96

p = Maksimal estimasi = 50% = 0,5

d = Alpa (0,10) atau sampling error = 10%

Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh hasil akhir sebesar 96,04 maka jumlah minimal sampel yang dibutuhkan adalah 96 responden yang kemudian dibulatkan menjadi 100 sampel.

1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel

Penentuan sampel yang tepat dalam sebuah penelitian juga harus menggunakan teknik pengambilan yang tepat. Menurut (Sugiyono, 2013) teknik sampling terbagi menjadi dua kelompok yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. Pada penelitian ini akan digunakan teknik *Non-Probability Sampling* yaitu metode pengambilan sampel di mana tidak semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Metode ini biasanya digunakan ketika sulit untuk mendapatkan daftar lengkap populasi atau ketika peneliti ingin fokus pada karakteristik tertentu dari populasi.

Salah satu cara pengambilan sampel *Non-Probability Sampling* adalah *accidental Sampling*. Menurut (Kumara, 2018), *accidental sampling* adalah teknik pengambilan sampel secara spontan yang berarti orang yang dijumpai peneliti. Peneliti menyebar kuesioner ke responden saat melakukan perjalanan

menggunakan transportasi umum yang telah terintegrasi dengan mempertimbangkan domisili calon responden. Peneliti mendapatkan 100 responden pada periode bulan November sampai Desember yang dilakukan melalui perjalanan selama 6 hari berturut-turut menggunakan transportasi umum terintegrasi.

1.9.4 Jenis dan Sumber Data

1.9.4.1 Jenis Data

Terdapat dua jenis data pada penelitian ini, yaitu:

1. Data kualitatif, yaitu data yang bersifat deskriptif dan tidak dapat diukur menggunakan angka
2. Data kuantitatif, yaitu data yang diukur berdasarkan sebuah skala dengan sifat yang lebih terstruktur karena adanya analisis statistik.

1.9.4.2 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan oleh peneliti secara langsung. Data primer yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari kuesioner berupa *google form* yang disebar kepada responden yang sudah ditetapkan.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang didapatkan oleh peneliti secara tidak langsung atau diperoleh dari pihak ketiga yang menjadi perantara. Data Sekunder yang digunakan pada penelitian ini adalah buku, jurnal, artikel, dokumen kebijakan, dan sejenisnya

1.9.5 Skala Pengukuran

Pengukuran penelitian guna menghasilkan data kuantitatif yang kuat membutuhkan skala. Menurut (Sugiyono, 2013) skala adalah acuan yang digunakan dalam sebuah pengukuran sehingga dapat menghasilkan data kuantitatif. Penelitian ini akan mengukur persepsi maupun pendapat individu mengenai sebuah kebijakan publik sebagai sebuah fenomena sosial yang sudah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti sehingga skala yang tepat untuk digunakan adalah skala likert. Pembobotan skor ini digunakan sistem skala lima, yaitu:

- a. Jawaban STS (Sangat tidak setuju) diberi skor 1
- b. Jawaban TS (Tidak setuju) diberi skor 2
- c. Jawaban CS (Cukup Setuju) diberi skor 3
- d. Jawaban S (Setuju) diberi skor 4
- e. Jawaban SS (Sangat setuju) diberi skor 5

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Menurut (Sugiyono, 2013) angket atau kuesioner adalah teknik dalam mengumpulkan data melalui sekumpulan pertanyaan ataupun pernyataan yang ditujukan kepada responden melalui google form dengan jenis angket terbuka dan angket tertutup. Selain itu peneliti juga menggunakan teknik pengumpulan data berupa dokumen yang dapat mendukung penelitian. Menurut (Sugiyono, 2013), dokumentasi merupakan teknik memperoleh data yang berasal dari buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

1.9.7 Teknik Analisis

1.9.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Validitas sebuah kuesioner akan terlihat apabila pertanyaan yang diajukan mampu mengungkapkan suatu yang diukur sesuai dengan teori yang relevan. (Bambang et al., 2023). Adapun rumus yang digunakan dalam menguji validitas.

$$r_{xy} = \frac{n \sum X.Y - \sum X . \sum Y}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

R_{xy} : koefisiensi validitas skor butir pertanyaan

X : skor butir soal tertentu untuk setiap respon

Y: skor total (seluruh soal) untuk setiap respon

n : banyaknya responden data x dan y

Kriteria validitas adalah valid apabila " $r_{hitung} > r_{tabel}$ "

1.9.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas didefinisikan sebagai konsistensi dari hasil penelitian dengan menggunakan metode penelitian dalam kondisi dan situasi yang berbeda. Secara khusus, konsep reliabilitas mengacu pada konsistensi hasil *score* pada item-item yang terdapat pada kuesioner yang sudah dibuat sehingga uji reliabilitas sesungguhnya menguji ketepatan skala-skala pengukuran instrumen penelitian. (Budiastuti & Bandur, 2018). Rumus yang digunakan dalam menguji reliabilitas sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1}\right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2}\right)$$

Keterangan

r_{11} = Realibilitas

n = jumlah item yang valid

$\sum \sigma_i^2$ = jumlah skor tiap-tiap item

σ_t^2 = varians total

Kriteria reliabilitasnya adalah: jika alpha Cronbach > 0,6

1.9.7.3 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi sebagai alat untuk mengetahui data sudah berdistribusi normal atau tidak (Sugiyono, 2013). Adapun uji normalitas menggunakan Chi Square dengan rumus sebagai berikut:

$$\chi^2 = \sum_j \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

χ^2 = koefisien Chi Kuadrat

f_o = frekuensi yang diobservasi

f_h = frekuensi yang diharapkan

Berdasarkan rumus tersebut, apabila nilai perolehan *chi square* < nilai *chi square* tabel dengan taraf signifikansi sebesar 5% dengan derajat kebebasan jumlah kelas interval dikurangi satu ($k-1$) maka data dari variabel tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya jika perolehan nilai *chi square* > nilai *chi square* tabel maka data dianggap tidak terdistribusi dengan normal kuadrat melalui hitungan atau

observasi lebih besar dari harga *chi square* tabel maka data tersebut berdistribusi tidak normal. Kriteria pengujian ini dapat dinyatakan sebagai berikut:

- a) H_0 ditolak jika *chi* hitung $(0,05 (k-1)) > chi$ tabel $(0,05 (k-1))$
- b) H_0 diterima jika *chi* hitung $(0,05 (k-1)) < chi$ tabel $(0,05 (k-1))$.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinieritas merupakan uji yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antar variabel bebas. Uji ini dilihat melalui nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Terdapat syarat tidak terjadinya multikolinearitas, yaitu:

- a) Nilai VIF dari setiap variabel bebas berada di bawah angka 10,0
- b) Nilai *tolerance* dari setiap variabel bebas berada di atas angka 0,1

Apabila kedua syarat tersebut telah terpenuhi maka dapat disimpulkan bahwa data tidak mengalami gejala multikolinearitas. Sebaliknya apabila kedua syarat tersebut tidak terpenuhi maka data dianggap mengalami multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk memastikan bahwa setiap variasi tidak sama dalam sebuah pengamatan model regresi karena pada dasarnya regresi yang baik adalah regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas (Purnomo, 2016). Pada penelitian ini uji heteroskedastisitas menggunakan metode uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan meregresikan nilai variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Syarat tidak terjadi heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual $> 0,05$.

1.9.7.4 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda merupakan studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan salah satu atau lebih variabel independen dengan tujuan untuk mengestimasi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Hasil dari analisis regresi berupa koefisien untuk masing-masing variabel independen. Adapun rumus analisis regresi berganda sebagai berikut

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Y = Implementasi

X1 = Kemampuan Petugas

X2 = Sosialisasi

b₁ = Koefisien Regresi Variabel Kemampuan Petugas

b₂ = Koefisien Regresi Variabel Sosialisasi

a = Konstanta

1.9.7.5 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Rumus uji t adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan

t = signifikan pengaruh variabel X terhadap variabel Y

r = nilai koefisien regresi berganda

n = jumlah responden

Kriteria yang ditetapkan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} menggunakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikan yang telah ditentukan sebesar 0,05 ($\alpha = 0,05$). Kriteria untuk penerimaan atau penolakan hipotesis nol (H_0) yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. H_0 diterima apabila t_{hitung} berada di daerah penerimaan, dimana $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $sig > \alpha (0,05)$
- b. H_0 ditolak apabila berada di daerah penolakan H_0 , dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $sig < \alpha (0,05)$.

1.9.7.6 Uji Statistik F (Uji F)

Uji Statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Uji F ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel kemampuan petugas dan sosialisasi terhadap implementasi Program Jak Lingko. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan rumus sebagai berikut:

$$F_n = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan

F_n = nilai uji f

R = koefisien analisis regresi berganda

K = jumlah variabel independen

n = jumlah anggota sampel

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah

- a. $H_0: \beta_i = 0$, artinya variabel-variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen
- b. $H_a: \beta_i > 0$, artinya variabel-variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen

Hipotesis tersebut diambil berdasarkan dua kriteria berikut, yaitu:

- a. Apabila probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Apabila probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Uji F juga akan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan dua kriteria yaitu:

- a. H_0 diterima apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$
- b. H_a diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$

Untuk menemukan nilai F tabel, maka diperlukan adanya derajat bebas pembilang dan derajat bebas penyebut dengan rumus sebagai berikut:

$$F_{tabel} = Df(1), Df(2)$$

$$Df(1) = k-1$$

$$Df(2) = n-k$$

Keterangan:

k = jumlah variabel bebas dan terikat

n = jumlah sampel dalam penelitian

1.9.7.7 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.