



## KOLABORASI STAKEHOLDER DALAM MELAKSANAKAN PROGRAM LAYANAN TRANSPORTASI INTEGRASI JAKLINGKO DI PROVINSI DKI JAKARTA

Lailiyah Kodariyah<sup>1</sup>, Irvan Arif Kurniawan<sup>2</sup>, Fitria Firdiyani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik  
Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang

Email: <sup>1</sup>[1801010085@students.unis.ac.id](mailto:1801010085@students.unis.ac.id), <sup>2</sup>[iakurniawan@unis.ac.id](mailto:iakurniawan@unis.ac.id), <sup>3</sup>[fitria.firdiyani@unis.ac.id](mailto:fitria.firdiyani@unis.ac.id)

### ABSTRAK

Salah satu terobosan pemerintah dalam mengatasi kemacetan di wilayah DKI Jakarta adalah dengan meluncurkan program pelayanan transportasi terintegrasi JakLingko dengan mengusung konsep kolaborasi. Dimana program ini menjadi salah satu bentuk nyata bahwa Jakarta disebut sebagai kota kolaborasi. Kolaborasi ini merupakan bentuk kerjasama antar pemerintah, swasta, masyarakat. Permasalahan utama dari penelitian ini adalah menganalisis proses dan hambatan *collaborative governance* dalam pelaksanaan program pelayanan transportasi terintegrasi JakLingko di provinsi DKI Jakarta. Peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah Anshell and Gash. Menurut hasil penelitian dapat dijelaskan hasil yaitu, proses *face to face dialogue* dimana proses ini awal dalam membangun kolaborasi dengan proses dialog langsung antar pemangku kepentingan. Membangun kepercayaan dari awal dialog tatap muka yang memiliki tujuan agar kerjasama dapat terus berjalan dengan baik. Komitmen terhadap proses berupa MOU dan SPK. Upaya membangun pemahaman bersama dilaksanakan dalam bentuk pertemuan langsung ataupun virtual. Hasil antara (pertengahan) dampak sementara yang ditimbulkan selama proses kolaborasi berupa perubahan untuk menjadi *output* kemajuan kota. Hasil yang dicapai menunjukkan hasil perbaikan untuk menjadikan *output* itu sesuai target dan *timeline-nya*. Namun adapun hambatan selama proses kolaborasi mungkin terkait komunikasi antar *stakholder* karena mereka memiliki kepentingan lain diluar kolaborasi ini. Cara menyikapinya terus berusaha berkomunikasi lebih intens membuat grup komunikasi agar kolaborasi terus berjalan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

**Kata Kunci :** *Collaborative Governance*, Transportasi integrasi, JakLingko

### A. PENDAHULUAN

Indonesia saat ini termasuk dalam negara berkembang salah satu perkembangannya dalam hal ilmu pengetahuan dan teknologi. Seiring dengan perkembangan tersebut terdapat beberapa permasalahan di kota kotanya seperti DKI Jakarta. Permasalahan di kota Jakarta merupakan kemacetan yang di akibatkan karna padatnya pertumbuhan penduduk yang kurang terkendali. Banyaknya pengguna kendaraan sebagai sarana aktivitas sehari-hari. Umumnya masyarakat Jakarta pengguna kendaraan pribadi dan umum namun, masyarakat lebih banyak pengguna kendaraan pribadi yang dinilai lebih efektif, aman, nyaman, hemat dibanding kendaraan umum yang kurang efektif pasokan terbatas serta fasilitas dan sistem transportasi belum memadai.

Akibat dari meningkatnya kendaraan pribadi menyebabkan pemborosan BBM semakin tinggi, banyak waktu terbuang dalam perjalanan karna kemacetan sehingga waktu kurang produktif, gangguan psikologis, sosial, stress, polusi udara meningkat. Jakarta memiliki volume kendaraan yang cukup tinggi sehingga berdampak kesemrawutan di jalan-jalan. Maka dengan itu perlu adanya perbaikan sistem transportasi

demikian mengurangi permasalahan transportasi di kota ini. Angkutan umum memiliki peran penting pembangunan ekonomi dan memerlukan tindakan penting. Sistem transportasi DKI Jakarta memiliki permasalahan dalam hal kemacetan di sisi lain kualitas pelayanan yang masih minim, keamanan, kenyamanan, dan efisiensi angkutan umum yang juga masih belum memadai.

Pemerintah DKI Jakarta sudah sering menangani permasalahan ini dengan melakukan terobosan-terobosan seperti saat pemerintahan gubernur Sutiyoso meluncurkan moda transportasi bus Transjakarta atau *Busway* tetapi belum mampu menjangkau aktivitas masyarakat (Aryana Aryadita Amasugi, 2019, p. 1). Gubernur Fauzi Bowo memiliki beberapa kebijakan namun belum terealisasi seperti contohnya Mass Rapid Transit (MRT) yang akhirnya dibangun saat kepemimpinan Joko Widodo. Adapun kebijakan yang sudah terlaksana berupa jalan layang non tol (JLNT) Casablanca dan (Kampung Melayu-Tanah abang) dan JLNT Antasari-Blok M. Kebijakan tersebut dibentuk untuk mengurangi kemacetan. Gubernur Joko Widodo meresmikan MRT fase 1 tanggal 10 Oktober 2013 yang menjadikan Jokowi sebagai orang yang mengusung ide membangun MRT. (Aulia Fitria, 2021, p. 1) Terobosan-terobosan tersebut belum mampu menjawab permasalahan kemacetan DKI Jakarta. Gubernur selanjutnya Anis Baswedan telah menerbitkan SK Gubernur 2019 Nomor 66 tentang pengelolaan kualitas Udara. Syafrin Liputo Dishub DKI Jakarta menerangkan terobosan yang dilakukan pihaknya yaitu mewujudkan revitalisasi angkutan umum dan menggabungkan dengan JakLingko. (Parikesit & Chairunnisa Ninis, 2022, p. 1)

Pergub DKI Jakarta Nomor 63 tahun 2020 tentang penugasan kepada BUMD untuk menyelenggarakan sistem integrasi pembayaran antar moda transportasi maka gubernur provinsi DKI Jakarta, Menteri BUMN dan Menteri Perhubungan RI mulai mencanangkan JakLingko Indonesia pada tanggal 15 Juli 2020. (JakLingkoIndonesia.co.id, 2022) Pada tahun 2018, Pemprov DKI Jakarta mencanangkan layanan angkutan umum kota Ok Trip yang saat ini dirubah menjadi JakLingko. JakLingko Indonesia adalah sebuah kerjasama antara PT MRT, PT Jakarta Propetindo, PT Transport Jakarta, PT Moda Transportasi, LRT. (JakLingkoIndonesia.co.id, 2022) Melalui perjanjian kerjasama dengan Pemprov DKI dengan sistem pembayaran perkilo meter bagi operator yang bergabung dengan JakLingko. Program JakLingko juga bermitra dengan beberapa bank untuk mencetak kartu JakLingko yaitu Bank DKI, BNI, Mandiri, BCA, Bank Mega. Adapun perusahaan nasional yang bergabung dengan JakLingko adalah PT Jatelindo Abadi Perkasa, PT Aino Indonesia dan perusahaan properti lainnya. Tidak hanya perusahaan swasta JakLingko juga bekerjasama dengan berbagai komunitas untuk dapat menciptakan kota yang memenuhi kebutuhan masyarakat misal penyedia papan informasi pada setiap halte Transjakarta merupakan kerjasama dengan FDTJ (Forum Transportasi Jakarta), ITDP (Institusi Kebijakan Pengembangan Transportasi), commuters UNJ dan Komunitas Kreative Kreavi.

JakLingko memiliki fasilitas unggulan pada programnya bagi masyarakat berupa kartu JakLingko dimana masyarakat dapat menggunakan kartu JakLingko untuk dapat menaiki semua jenis moda transportasi yang berlogokan JakLingko dan hanya menghabiskan saldo sebesar Rp.5000 pada kartu JakLingko. (Jakarta.go.id, 2021) Fasilitas tersebut diberikan dengan tujuan untuk memudahkan mobilitas masyarakat dari moda transportasi ke moda transportasi lainnya. Sehingga diharapkan masyarakat lebih minat menggunakan transportasi umum. Maka untuk mengatasi permasalahan transportasi dan permasalahan kemacetan di Jakarta JakLingko perlu di terapkan dengan konsep kolaborasi karena tidak bisa dilakukan dengan satu pihak saja perlu melibatkan stakeholder lainnya. Pemerintah, swasta dan masyarakat.

Jakarta Konsep JakLingko tersebut sudah mampu merubah kondisi Jakarta menurut lembaga lokasi dan teknologi TomTom Traffic Index yang mengukur tingkat kemacetan perkotaan diseluruh dunia setiap tahunnya. (Dishub.Jakarta.go.id, 2022) Pada situs webnya mengukur tingkat kemacetan Jakarta tahun 2017 tingkat kemacetan 61% peringkat 4 dunia, 2018 (53%) peringkat 7, 2019 (53%) peringkat 10, 2020 (36%) peringkat

31, 2021 (34%) peringkat 46 dunia. Penurunan tersebut salah satu faktornya adalah dibentuknya program JakLingko dimana program tersebut masuk kedalam 8 strategi pemerintah dalam menanggulangi kemacetan di Jakarta seperti yang disebutkan oleh Sigit Wijatmoko kepala dishub DKI Jakarta. (TomTom.com, 2021)

**Tabel 1.1 Data angka kemacetan Jakarta**

No	Tahun	Tingkat Kemacetan	Peringkat Kemacetan Dunia
01	2017	61%	4
02	2018	53%	7
03	2019	53%	10
04	2020	36%	31
05	2021	34%	46

(Sumber: *tomtom.com* diakses pada tanggal 27 Maret 2022 pukul 13.42.18 WIB)

Dari penjelasan tersebut peneliti menggunakan teori Anshell and Gash untuk menjelaskan bentuk kolaborasi. Anshell and Gash menggambarkan collaborative governance sebagai bentuk kerjasama antar pemangku kepentingan baik pemerintah dan non-pemerintah dalam pengelolaan pemerintah. Pemerintah melibatkan *stakholder* lain untuk bersama sama dalam forum untuk membuat keputusan bersama.

***Collaborative governance***

Anshell and Gash mengemukakan strategi baru dari pemerintah yaitu dengan pemerintah kolaboratif atau collaborative governance. Dimana pemerintah melibatkan berbagai aktor atau pemangku kepentingan secara bersama sama didalam suatu forum dengan aparatur pemerintah untuk membuat keputusan bersama.s (Ansell & Gash, 2007, p. 543)

Collaborative governance adalah pengambilan keputusan dan kontrol publik yang secara langsung melibatkan pemangku kepentingan swasta, formal, berorientasi, konsensus, dan di atur dengan keterlibatan satu atau lebih otoritas publik yang tujuannya adalah memberkan saran tentang implementasi. Dapat di definisikan sebagai proses dan struktur dari program publik atau aset kebijakan atau administrasi publik yang tidak bisa dilakukan hanya satu pihak saja.

Dalam jurnal yang dimiliki Anshell and Gash mengenai *Collaborative Governance in Theory and Practice* merumuskan model collaborative governance berdasarkan kajian literatur yang dapat di jelaskan dalam 4 variabel utama yaitu Kondisi awal, Desain kelembagaan, Kepemimpinan, Proses kolaborasi. Adapun proses kolaborasi sebagai berikut :

- a. *Face to face dialogue* (dialog tatap muka), *collaborative governance* dapat berjalan dengan adanya dialog antar *stakholder*. Dialog merupakan salah satu bentuk proses guna menghasilkan konsensus atau kesepakatan. Proses ini bertujuan menghasilkan peluang dengan menghadirkan narasi yang apabila para *stakholder* mampu berkerjasama akan menghasilkan keuntungan bagi *stakholder*.
- b. *Trust building* (membangun kepercayaan), proses ini merupakan bagian dari proses dialog dimana proses ini juga sangat penting dalam membangun kepercayaan antar *stakeholder*. Membangun kepercayaan adalah proses jangka panjang yang memakan waktu dan perlu adanya komitmen yang kuat.
- c. *Commitment to process* (komitmen terhadap proses), dalam berkolaborasi situasi saling ketergantungan yang erat antar *stakeholder* mampu menambah tingkat komitmen dalam kolaborasi.

- d. *Shared understanding* ( pemahaman bersama), pada situasi tertentu para *stakeholder* perlu bersama sama memahami apa yang akan dicapai. Pemahaman bersama ini merupakan tujuan bersama yang jelas, memaknai segala permasalahan bersama yang dihadapi dengan jelas, dan juga saling memahami tentang hasil yang dicapai melalui kolaborasi.
- e. *Intermediate outcomes* ( hasil jangka menengah ), meskipun hasil jangka menengah masih sangat minim hasilnya tetapi jika tujuan dan manfaat kerjasama terlihat akan lebih mudah untuk terus menjalankan kerjasama. Hasil minim tersebut mampu mendorong dalam membangun kepercayaan dan keterlibatan antar *stakeholder* menjadi lebih kuat.(Astuti et al., 2020)

### **Pelayanan Publik**

Sinambela 2005:5 dalam (Pasolong & Harbani., 2010) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atas nama sejumlah besar orang, yang semuanya dalam kelompok atau asosiasi terlibat dalam kegiatan yang menguntungkan yang memberikan kepuasan bahkan jika hasilnya tidak terikat secara fisik pada produk. (Agung Kurniawan 2005:6 dalam Harbani 2010:128) mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang menarik bagi suatu organisasi (melayani kebutuhan orang lain atau masyarakat) menurut kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN No. 25 Tahun 2004 meliputi segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Di sisi lain, Keputusan Menteri PAN No. 58 Tahun 2002 mengklasifikasikan layanan pemerintah dan BUMN/BUMD ke dalam tiga kategori. Kategori jenis pelayanan berdasarkan ciri dan sifat serta bentuk pelayanan yang dihasilkan sebagai adalah pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa.

### **Integrasi**

Integrasi dalam bahasa Inggris yaitu, yaitu *integration* ini artinya menyatukan / mengolempokan. Integrasi juga dapat disebut sebagai cara mengkoordinasikan beberapa fungsi, pembagian tugas yang ada dalam suatu pekerjaan. Dengan kata lain, integrasi adalah cara bekerja sama tanpa konfrontasi untuk mencapai suatu tujuan.

Integrasi, yang biasa dikenal dengan Kamus Besar Bahasa Indonesia atau KBBI, berarti penyatuan menjadi satu kesatuan yang utuh. Integrasi dapat berjalan dengan lancar selama masyarakat saling menghormati, saling paham menghargai satu sama lain dan meminimalisir risiko terjadinya konflik yang memecah belah.(Restu, 2021)

## **B. METODE (METHOD)**

Penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui proses kolaborasi dan hambatan dalam melaksanakan program layanan transportasi integrasi JakLingko di provinsi DKI Jakarta. Validitas data pada penelitian ini menggunakan triangulasi metode, sumber data dan teori.

## **C. HASIL DAN DISKUSI**

Proses *collaborative governance* yang terjadi pada program jaklingko mendeskripsikan kepentingan masyarakat pengguna transportasi umum yang dapat dianalisis dari mengapa para *stakeholder* tersebut memilih bergabung dalam kolaborasi serta bagaimana kondisi awal sebelum terjadinya kolaborasi tersebut, aturan main dalam ikut berpartisipasi dalam kolaborasi. Adapun beberapa hal seperti dialog tatap muka, komitmen dalam proses kolaborasi dan pemahaman bersama.

**Proses *collaborative governance* dalam melaksanakan program layanan transportasi integrasi jaklingko di provinsi DKI Jakarta**

Proses collaborative governance dalam layanan program JakLingko di DKI Jakarta dikaji menurut pendapat Anshell and Gash (2007).

### 1. Kondisi Awal

Kondisi awal yang mewajibkan para *stakeholder* melakukan kolaborasi disebabkan karena belum adanya integrasi transportasi di Jakarta sehingga masyarakat mengalami kesulitan dalam penggunaan transportasi umum sesuai kebutuhan sehari-hari, masyarakat juga masih meragukan kelayakan serta keamanan segala jenis moda transportasi umum dan juga mengenai biaya ongkos yang dinilai cukup mahal yang harus dikeluarkan satu hari perjalanan mengeluarkan biaya ongkos Rp. 15.000 atau bisa juga lebih.

Pemerintah DKI Jakarta meluncurkan program transportasi jaklingko yang diharapkan mampu memberi solusi permasalahan transportasi perkotaan yang jauh lebih baik dari sebelumnya dan mempengaruhi pengguna mobil pribadi berpindah ke transportasi umum. Jaklingko memberikan berbagai layanan dengan pembayaran satu kali dengan menggunakan kartu sebesar Rp. 5000.

Kondisi awal yang mempengaruhi sebelum proses kerjasama berlangsung merupakan kemungkinan adanya dukungan atau hambatan kerjasama antar *stakeholder* dan antar lembaga atau organisasi. Kondisi awal ini merupakan kondisi awal dimana proses pemerintahan kolaboratif dalam hal ini biasanya dilatarbelakangi oleh kesamaan visi tentang tujuan yang ingin dicapai dan manfaat yang dicapai dalam proses bersama. Alasan utama program jaklingko merupakan bentuk pemerintahan kolaboratif yaitu karena dalam prosesnya melibatkan pemerintah, swasta dan lembaga masyarakat.

### 2. Desain Kelembagaan

Pada desain kelembagaan menerangkan bagaimana cara forum tata kelola kolaboratif dirancang, bagaimana peserta terlibat, bagaimana semua anggota mengunjungi forum, bagaimana ada referensi dasar yang jelas dan prosesnya mengacu pada bagaimana forum itu dibuka. Desain kelembagaan mengacu pada aturan dasar kolaborasi, aturan main untuk dapat berpartisipasi dalam kerjasama, desain forum, bentuk aturan pelaksanaan yang jelas dan transparansi proses implementasi kerjasama ditekankan dalam desain kelembagaan ini.

Dewan Transportasi Kota Jakarta (DTKJ) merupakan lembaga independen yang berwenang sebagai forum konsultasi dan koordinasi antara masyarakat dan pemerintah. DTKJ bertugas menampung aspirasi masyarakat dan memberikan bahan pertimbangan terhadap penyusunan kebijakan dibidang transportasi untuk kemudian memberikan saran kepada gubernur untuk mengambil keputusan mengenai transportasi di Jakarta.

Berdasarkan peraturan gubernur 265 tahun 2015 maka DTKJ mengadakan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan tema 3 pilar yaitu integrasi tarif, fisik, dan kelembagaan. Semua perencanaan dan kebijakan harus didiskusikan pada FGD. Semua stakeholder harus mempunyai institusi dan perwakilan seperti organisasi bidang transportasi untuk dapat ikut serta dalam FGD. Dalam program JakLingko komando berada pada Pemprov DKI Jakarta yaitu gubernur dan gubernur menunjuk Kepala Dinas Perhubungan DKI Jakarta sebagai komando.

### 3. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perantara yang membawa unsur-unsur yang berpengaruh pada proses kolaborasi, kepemimpinan sangat diperlukan dalam merangkul, memberdayakan, dan melibatkan semua elemen yang terlibat sehingga proses kolaborasi dapat berjalan sesuai tujuan. Ketika berkolaborasi perbedaan pemahaman dan ketidakpercayaan antar pihak sulit dihindari namun adakalanya semua pihak dapat berpartisipasi.

Oleh sebab itu perlu adanya kepemimpinan yang mampu dipercaya dan berperan sebagai fasilitator yang dapat diandalkan oleh para pemangku kepentingan. Kepemimpinan yang kuat dihormati, dipercaya oleh semua pihak sangat penting agar kolaborasi berjalan sukses. Didalam program jaklingko gubernur dan perangkat daerah provinsi DKI Jakarta sebagai unsur penyelenggara, adapula dinas perhubungan, BUMD juga dapat menjadi penyelenggara sistem jaklingko. Dinas perhubungan melakukan verifikasi terhadap kajian dan proposal perencanaan untuk kemudian gubernur yang memutuskan atas permohonan.

Program transportasi integrasi jaklingko melibatkan pimpinan masing-masing forum sebagai perantara kerjasama seperti presiden Republik Indonesia, gubernur Provinsi DKI Jakarta, Direktur Utama PT. Transjakarta, MRT, LRT, Mikrotrans, Railink serta DPRD dan sebagai mediatornya adalah kepala seksi yang berhubungan dengan kolaboratornya.

#### 4. Proses Kolaborasi

Proses kolaborasi memiliki langkah-langkah yang harus dipertimbangkan sebagai strategi manajemen ketika mengelola isu-isu publik. Menerepkan proses kolaboratif dinilai sulit karena setiap *stakeholder* memiliki karakter yang berbeda Ansell dan Ghosh (2007:558 - 561) sebagai berikut :

##### a. *Face to face dialogue* ( dialog tatap muka )

*Collaborative governance* didasarkan pada dialog langsung antar *stakeholder*. Dialog tatap muka merupakan proses yang melibatkan langsung semua pihak dan partisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan terkait kepentingan bersama. Dalam program jaklingko proses tatap muka merupakan awal dari membangun hubungan kolaboratif melalui dialog langsung antar *stakeholder*.

Komunikasi antar pemangku kepentingan dalam kerjasama ini akan dilakukan melalui pertemuan rutin berupa forum konsultatif untuk membahas segala langkah yang diperlukan bagi pelayanan transportasi terpadu JakLingko di DKI Jakarta, yang dilakukan melalui kegiatan monitoring dan evaluasi bulanan. Interaksi tatap muka dilakukan oleh para pemangku kepentingan yang terlibat dalam kerjasama program JakLingko.

Semua bentuk tata kelola kolaboratif didasarkan pada dialog langsung dan pribadi dari masing-masing pemangku kepentingan yang terlibat. Seperti halnya tata kelola kolaboratif yang berorientasi pada proses, dialog langsung sangat penting untuk mengidentifikasi peluang dan keuntungan bersama. Dialog tatap muka lebih dari sekadar negosiasi yang dangkal. Dialog langsung ini dapat meminimalkan permusuhan dan sikap tidak hormat terhadap para pemangku kepentingan yang terlibat. Hal ini memungkinkan para pemangku kepentingan untuk bekerja sama sesuai dengan tujuan dan kepentingan bersama.

Agenda kolaborasi sudah dilakukan, Pemprov DKI mengundang untuk audiens dan rapat kunjungan lapangan dengan semua pihak seperti yang dilakukan pada tanggal 19 juni 2020 DTKJ berkunjung ke 3 perusahaan KCI, MRT, LRT berkomitmen menjaga komunikasi dan hubungan baik demi terciptanya sinergi dan kolaborasi antar lembaga. Pada tanggal 23 Juni 2020 bertemu dalam forum audiens dikantor Transjakarta yang memiliki tujuan mendengarkan keluhan dan keinginan masyarakat dengan menambah kanal pengaduan melalui stiker DTKJ di hakte dan bis Transjakarta. Kemudian pertemuan dengan Dishub DKI Jakarta untuk menyampaikan perkembangan dan beraudiensi dengan Kadishub DKI Jakarta dan jajaran yang merupakan langkah awal untuk bekerja sama memberikan kontribusi untuk masyarakat pada sektor transportasi dan pertemuan-pertemuan dengan sektor lainnya.

Perencanaan program Jaklingko diawali dari sayembara logo jaklingko yang dilaksanakan pada november 2018, lalu pada maret 2019 presiden Jokowi memimpin rapat terbatas membahas kebijakan pengelolaan transportasi Jabodetabek. Lalu pada Juli 2020 dilakukan penandatanganan pemegang saham sistem integrasi pembayaran

antar moda transportasi dan pada desember 2020, PT. Jaklingko didirikan dan dilakukan di Balai Kota.

**b. *Trust Building (Membangun Kepercayaan)***

Membangun kepercayaan dalam proses awal kolaborasi antar pemangku kepentingan bukanlah hal yang mudah, karena membangun kepercayaan merupakan proses yang membutuhkan komitmen jangka panjang untuk mencapai tujuan bersama. Kurangnya kepercayaan sering menjadi alasan gagalnya kerjasama. Proses membangun kepercayaan telah terjadi sejak dialog pribadi dimulai. Pencapaian tujuan itu penting karena kepercayaan membutuhkan waktu lama untuk dibangun dan harus dijaga.

Membangun kepercayaan antar pemangku kepentingan membangun komunikasi yang baik dan kuat antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat ketika bekerja sama untuk pengadaan dan pengelolaan layanan program JakLingko untuk melaksanakan program layanan transportasi JakLingko yang terintegrasi. Cara lain untuk membangun kepercayaan melalui kolaborasi yakni melalui penandatanganan *Memorandum of Understanding (MoU)* dan PKS. Menurut Ansell & Gash (2007), Kolaborasi antar pemangku kepentingan ini membutuhkan komitmen jangka panjang untuk mencapai tujuan bersama. Hal tersebut diwujudkan dalam proses kerjasama dengan penandatanganan MoU. Hal ini memastikan bahwa pelaksanaan pelayanan terus berlanjut dan masyarakat tetap mendapatkan pelayanan angkutan umum yang memadai.

**c. *Commitment to process (Komitmen Terhadap Proses)***

Membangun komitmen sangat penting dalam berkolaborasi, karena diperlukan rasa saling ketergantungan antar pemangku kepentingan untuk menyelesaikan masalah. Prosedur yang jelas, adil dan transparan sangat penting untuk memenuhi kewajiban kita untuk bekerja sama. Secara khusus, komitmen yang kuat untuk menjaga dan meningkatkan kinerja agar program dapat berjalan sesuai dengan tujuan bersama. Komitmen terhadap proses kerjasama juga ditunjukkan dengan terbentuknya integrasi transportasi antarmoda di Jakarta. Integrasi kini berkembang untuk mencakup setiap kebutuhan masyarakat. Menerapkan tata kelola perusahaan yang adil dan transparan yang pada akhirnya dapat membangun kepercayaan antar pemangku kepentingan dan tanggung jawabnya masing-masing berjalan dengan baik.

**d. *Shared Understanding (Pemahaman Bersama)***

Pemahaman bersama harus menyepakati pengetahuan yang di butuhkan untuk memecahkan masalah pemangku kepentingan. Upaya saling pengertian dilakukan melalui pertemuan rutin sebagai wadah diskusi formal dan informal. Pertemuan rutin juga merupakan salah satu cara untuk membahas isu-isu terkait kolaborasi, seperti model pelayanan, pengadaan, hingga operasional transportasi jaklingko.

Masing-masing pemangku kepentingan akan mengembangkan kesepahaman dan berbagi pemahaman dalam pelaksanaan kerjasama jasa transportasi terpadu Jaclynco. Pemangku kepentingan juga harus menyepakati tujuan dan nilai yang disepakati bersama, yang mengarah pada partisipasi aktif para pemangku kepentingan dengan keselarasan dan tujuan yang sama (Ansell & Gash, 2007). Capaian bersama didalam kolaborasi adalah output untuk kemajuan kota, integrasi yang seamless yang lancar untuk kota jadi integrasi ini dibagi menjadi tiga integrasi fisik, integrasi pembayaran, integrasi layanan ketiga integrasi inilah yang diharuskan dicapai bersama dan terwujud maka dapat dikatakan target bisa tercapai.

e. **Intermediate Outcomes ( Dampak Jangka Menengah )**

Hasil dari proses kolaborasi dalam bentuk hasil nyata dipandang sangat penting untuk membangun momentum yang mengarah pada kolaborasi yang sukses. (Ansell & Gash, 2007). Dalam proses pelayanan angkutan umum bersama, masing-masing pihak memiliki tujuan untuk memperoleh manfaat dari kerja sama tersebut selain tujuan melayani masyarakat. (Wibowo, 2020). Kolaborasi lebih mungkin terjadi apabila tingkat kolaborasinya relatif konkret, artinya tujuan dan keuntungan benar-benar dilakukan bersama (Putra dkk., 2020).

Pemprov DKI Jakarta memiliki visi kolaborasi dan kreasi dengan melibatkan warga dari semua lapisan masyarakat. Jakarta akan menjadi City 4.0, dengan pemerintah bertindak sebagai penyedia platform dan warga bertindak sebagai co-creator. Kerjasama kami saat ini bertujuan untuk mencapai budaya ini. dari kolaborasi ini.

**Hambatan Dalam Proses Collaborative Governance Dalam Melaksanakan Program JakLingko Di Provinsi DKI Jakarta**

Di dalam pelaksanaan setiap proses kolaborasi memiliki hambatan, namun bagaimana para aktor menyikapi hambatan tersebut dapat dilihat dari tindakan-tindakan dalam kolaborasi yang pada praktiknya sangat beragam. Hambatan atau yang terjadi merupakan dampak yang tidak diharapkan dalam pelaksanaan kolaborasi. Dalam sementara dari kolaborasi yang dilakukan adalah dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan transportasi umum yang ada pada program jaklingko, jika sebelumnya transportasi umum belum adanya integrasi dan saat ini sudah terintegrasi yang mana dengan adanya integrasi tersebut memudahkan masyarakat dalam melakukan mobilitas dan juga menambah minat masyarakat menggunakan transportasi umum.

hambatan selama proses kolaborasi yang terjadi merupakan hambatan-hambatan internal antara *stakeholder* dalam berkomunikasi karna masing masing *stakeholder* tidak hanya menjalankan program JakLingko saja. Namun dengan begitu para aktor berusaha menyikapi hambatan-hambatan tersebut dengan cara membuat group komunikasi agar memastikan kolaborasi berjalan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

**D. KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, baik itu dari data primer dan data skunder maka dapat ditarik kesimpulan bahwa: *Collaborative governance* dalam melaksanakan program layanan transportasi integrasi jaklingko menunjukkan adanya kerjasama yang terjadi dalam perspektif *collaborative governace* yaitu kolaborasi antara pemerintah, swasta dan masyarakat guna memperbaiki kualitas sistem pelayanan transportasi umum di DKI Jakarta yang awalnya tidak terintegrasi dan terpisah-pisah yang menghabiskan ongkos yang cukup banyak dan kurang menjangkau kebutuhan masyarakat. Maka dengan itu dibutuhkan suatu nama program JakLingko dengan konsep menghubungkan semua. Sehingga menambah minat masyarakat pengguna transportasi umum dan kemacetan berkurang. Hambatan yang dialami selama proses kolaborasi merupakan hambatan internal yaitu masalah komunikasi antar *stakeholder* dimana mereka memiliki kepentingan lain diluar kolaborasi ini adapun cara mengatasi dengan berkerja sesuai timeline lalu mencoba berkomunikasi dengan intens, membuat grup komunikasi dan memastikan kolaborasi berjalan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Hambatan lain juga terdapat beberapa masalah yang menjadi hambatan seperti masalah kesepakatan tarif, penyamaan visi misi.



**DAFTAR PUSTAKA (REFERENCES)**

- Ansell, C., & Gash, A. (2007). *Collaborative Governance in Theory and Practice* (2007th ed.). Journal of Public Administration Research and Theory.
- Aryana Aryadita Amasugi. (2019). *Sutiyoso, Gubernur yang Mewujudkan Transjakarta*. Kompas.Com. <https://megapolitan.kompas.com/read/2019/10/28/15323221/sutiyoso-gubernur-yang-mewujudkan-transjakarta?page=all>
- Astuti, R. S., Warsono, H., & Rachim, A. (2020). *Collaborative Governance dalam Perspektif Administrasi Publik* (Tim DAP Press (ed.)). Program Studi Doktor Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Press.
- Aulia Fitria. (2021). *Ini 16 Sosok Gubernur DKI Jakarta Sebelum Anies Baswedan*. IDN Times.Com. <https://www.idntimes.com/news/indonesia/aulia-fitria/ini-16-sosok-gubernur-dki-jakarta-sebelum-anies-baswedan/5>
- Dishub.Jakarta.go.id. (2022). *Terus Membaik, Jakarta Kini Peringkat ke-46 Dalam Indeks Kemacetan Dunia*. Dishub.Jakarta.Go.Id. <https://dishub.jakarta.go.id/tag/tomtom-traffic-index/>
- Jakarta.go.id. (2021). *JakLingko*. Jakarta.Go.Id. <https://jakarta.go.id/jaklingko>
- JakLingkoIndonesia.co.id. (2022). *Tentang Kami*. JakLingkoIndonesia.Co.Id. <https://www.jaklingkoindonesia.co.id/id/tentang-kami>
- Parikesit, G., & Chairunnisa Ninis. (2022). *Cara DKI Integrasikan 10.047 Angkutan Umum ke Jak Lingko*. Tempo.Com. <https://metro.tempo.co/read/1232644/cara-dki-integrasikan-10-047-angkutan-umum-ke-jak-lingko/full&view=ok>
- Pasolong, & Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Restu. (2021). *Integrasi: Pengertian, Jenis, dan Faktor Terbentuknya*. Gramedia Literasi. <https://www.gramedia.com/literasi/integrasi/>
- TomTom.com. (2021). *Jakarta traffic*. TomTom.Com. [https://www.tomtom.com/en\\_gb/traffic-index/jakarta-traffic/](https://www.tomtom.com/en_gb/traffic-index/jakarta-traffic/)