

Analisis Pengaruh Manajemen Mutu Dalam Implementasi Sistem Integrasi Transportasi Jak Lingko

Muhammad Rajesh Siddiq *1
Suparsa Brilliantara 2
Muhammad Naufal Mulya Pratama 3
Muhammad Rendy Kurniawan 4

1,2,3,4 Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

*e-mail: muhammad.rajesh.siddiq@mhs.unj.ac.id, suparsa.briliantara@mhs.unj.ac.id, muhammad.naufal.mulya@mhs.unj.ac.id, muhammad.rendy.kurniawan@mhs.unj.ac.id

Abstrak

Kemacetan lalu lintas di Jakarta telah menjadi masalah serius. Sistem Integrasi Transportasi Jabodetabek (Jak Lingko) diluncurkan untuk mengatasinya. Manajemen mutu merupakan faktor kunci dalam keberhasilan implementasi Jak Lingko. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus dan Metode Delphi untuk menganalisis dampak manajemen mutu pada implementasi Jak Lingko. Temuan penelitian menunjukkan bahwa perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan peningkatan mutu memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap keberhasilan implementasi Jak Lingko. Perencanaan mutu yang jelas dan terukur, pelatihan operator yang memadai, pengawasan ketat, evaluasi berkala, dan tindakan korektif yang tepat waktu merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan keberhasilan implementasi Jak Lingko. Untuk meningkatkan manajemen mutu dalam implementasi Jak Lingko, perlu dilakukan peningkatan program pelatihan operator, pengetatan pengawasan, evaluasi berkala, dan dorongan partisipasi aktif pemangku kepentingan.

Kata Kunci: Manajemen mutu, Sistem Integrasi Transportasi, Jak Lingko, Kepuasan Pengguna, Kemacetan Lalu Lintas.

Abstract

Traffic congestion in Jakarta has become a serious problem. The Jabodetabek Transportation Integration System (Jak Lingko) was launched to address this issue. Quality management is a key factor in the successful implementation of Jak Lingko. This study uses a qualitative approach with a case study and Delphi Method to analyze the impact of quality management on the implementation of Jak Lingko. The research findings show that quality planning, implementation, control, and improvement have a significant positive impact on the successful implementation of Jak Lingko. Clear and measurable quality planning, adequate operator training, strict supervision, regular evaluation, and timely corrective actions are key factors in improving user satisfaction and the successful implementation of Jak Lingko. To improve quality management in the implementation of Jak Lingko, it is necessary to improve operator training programs, tighten supervision, conduct regular evaluations, and encourage active stakeholder participation.

Keywords: Quality management, Transportation Integration System, Jak Lingko, User Satisfaction, Traffic Congestion.

PENDAHULUAN

Transportasi umum dinilai dapat mengurangi kemacetan di Indonesia, khususnya di kota besar seperti Jakarta. Hal ini harus menjadi perhatian segala lapisan masyarakat mulai dari pemerintah sampai rakyat sipil. Kita harus memperhatikan kondisi seperti itu, karena kehidupan dan lingkungan kita akan menjadi lebih baik. Dengan menjadi warga negara yang baik, kita dapat mengurangi kondisi buruk akibat berbagai jenis ledakan kendaraan dengan lebih memilih transportasi umum untuk perjalanan sehari-hari guna mengurangi kemacetan, kebisingan dan juga polusi yang merusak lingkungan (Sahara S, et al, 2023). pengembangan transportasi darat berperan penting dalam mendukung distribusi logistik dan pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan (Sahara S, et al, 2023). Di Indonesia tercatat terjadinya kemajuan dan peningkatan sarana dan prasarana logistik. Hal ini ditandai dengan banyaknya bidang usaha di bidang

transportasi (Sahara S, et al, 2023). Sistem Integrasi Transportasi Jabodetabek (Jak Lingko) merupakan sebuah proyek ambisius yang diluncurkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mengatasi bertambahnya jumlah pengguna kendaraan bermotor, hal tersebut tidak selaras dengan kapasitas jalan dalam memuat beraneka ragam kendaraan bermotor terutama kendaraan pribadi. Peningkatan kebutuhan mobilitas masyarakat terkait dengan faktor ekonomi akan membuat kekhawatiran mengenai dampak buruk yang ditimbulkan seperti polusi dan kemacetan lalu lintas, Ketersediaan BBM sebagai salah satu sumber energi yang tidak dapat diperbaharui semakin terbatas jumlahnya. Oleh sebab itu setiap masyarakat wajib mengupayakan penggunaan sumber energi BBM ini secara bijaksana (Sahara S, et al, 2023). Dan juga Pengeluaran harian untuk bahan bakar, parkir, dan pemeliharaan kendaraan pribadi dapat menjadi faktor penentu dalam pemilihan moda transportasi (Sahara S, et al, 2023). Untuk mengurangi dampak buruk akibat maraknya kendaraan bermotor pribadi di wilayah Jakarta, faktor lain yang membuat transportasi diandalkan oleh masyarakat adalah perkembangan wilayah di DKI Jakarta yang pesat serta dijadikan pusat kegiatan pembangunan seperti hiburan, sosial, komersil, pendidikan, dan kemasyarakatan yang telah mendorong berkembangnya di bidang transportasi (Sahara S, et al, 2023).

Salah satu cara yang diusung adalah dengan mempengaruhi masyarakat untuk melakukan pergantian moda angkutan pribadi menjadi menggunakan moda angkutan umum yang terintegrasi (Sahara S, et al, 2024) Salah satu faktor kunci yang akan menentukan keberhasilan implementasi Jak Lingko adalah manajemen mutu. Manajemen mutu yang baik akan memastikan bahwa sistem Jak Lingko dirancang, dibangun, dan dioperasikan dengan standar kualitas yang tinggi. Hal ini akan berdampak pada kepuasan pengguna, efisiensi operasi, dan keberlanjutan sistem. Mikrotrans Jaklingko, angkutan umum yang dioperasikan oleh PT Transjakarta, hadir sebagai salah satu solusi. Mikrotrans melayani rute di wilayah Jakarta dan sekitarnya, diharapkan Mikrotrans Jaklingko dapat meningkatkan penggunaan angkutan umum dan mengurangi kemacetan di wilayah ini (Sahara S et al, 2023).

Manajemen mutu atau Total Quality Management (TQM) merupakan hal yang harus dilakukan oleh sebuah perusahaan, baik skala internasional, nasional, maupun lokal daerah. Manajemen sendiri merupakan kegiatan sebuah perusahaan atau organisasi untuk menggapai tujuan yang telah dirancang dan dipersiapkan dengan memperhatikan prinsip-prinsip tertentu. Prinsip tertentu itu akan mewujudkan target yang akan dicapai dengan tujuan tertentu. Salah satu faktor kunci yang akan menentukan keberhasilan implementasi Jak Lingko adalah manajemen mutu. Manajemen mutu yang baik akan memastikan bahwa sistem Jak Lingko dirancang, dibangun, dan dioperasikan dengan standar kualitas yang tinggi. Hal ini akan berdampak pada kepuasan pengguna, efisiensi operasi, dan keberlanjutan sistem.

Jurnal ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen mutu dalam implementasi sistem integrasi transportasi Jak Lingko. Jurnal ini akan membahas berbagai aspek manajemen mutu yang relevan dengan Jak Lingko, termasuk perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan peningkatan mutu.

Latar Belakang

DKI Jakarta merupakan kawasan metropolitan terbesar di Indonesia dengan populasi lebih dari 11 juta jiwa. Pertumbuhan penduduk yang pesat dan urbanisasi yang masif telah menyebabkan peningkatan volume kendaraan yang signifikan di kawasan ini. Hal ini mengakibatkan kemacetan lalu lintas yang parah, polusi udara, dan penurunan kualitas hidup masyarakat, diperlukan upaya dan solusi yang tepat untuk mengatasi tantangan tersebut.

Beberapa solusi yang dapat dilakukan adalah meningkatkan infrastruktur transportasi, baik jalan raya, stasiun, bandara, maupun pelabuhan, serta memperbaiki dan memelihara kondisi jalan yang ada. Selain itu, pemerintah dan swasta dapat bekerja sama untuk memberikan subsidi atau bantuan finansial bagi masyarakat yang memerlukan akses transportasi (Sahara S et al, 2023).

Kebijakan integrasi transportasi umum di DKI Jakarta yang dirumuskan oleh pemerintah provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Perhubungan provinsi DKI Jakarta diberi nama Jak Lingko. Jak Lingko merupakan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan keinginan masyarakat untuk menggunakan transportasi umum dengan memberikan kenyamanan dan keamanan, kemudahan akses perpindahan antar moda, biaya perjalanan yang rendah, dan waktu perjalanan yang efisien, dengan halte yang mudah di temui dan berada di tempat yang cukup strategis bagi masyarakat yang ingin menggunakan jaklingko seperti kutipan dari Sahara, Kontribusi transportasi umum dan halte terbuka public pada minat masyarakat di wilayah perkotaan sangatlah penting (Sahara S et al, 2023).

METODE

Metode Kualitatif dalam Pendekatan Transportasi di Indonesia, Khususnya JakLingko. Metode kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam tentang fenomena sosial, termasuk dalam hal transportasi. Dalam konteks transportasi di Indonesia, khususnya JakLingko, metode kualitatif yang digunakan yaitu Studi kasus untuk menganalisis secara mendalam implementasi JakLingko di area tertentu untuk memahami dampaknya terhadap masyarakat dan lingkungan, Studi kasus dapat memberikan informasi yang kaya dan terperinci tentang dampak JakLingko di area tertentu. Hal ini dapat membantu para pemangku kepentingan untuk memahami efektivitas JakLingko dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Jurnal ini juga menggunakan metode Delphi Method yaitu, mengumpulkan pendapat dari para ahli transportasi untuk mendapatkan perspektif yang beragam tentang JakLingko. Delphi Method juga dapat memberikan perspektif yang beragam tentang JakLingko dari para ahli yang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang mendalam tentang transportasi. Hal ini dapat membantu para pemangku kepentingan untuk mendapatkan informasi yang lebih komprehensif tentang JakLingko dan membuat keputusan yang lebih baik. Hasil penelitian bersifat subjektif dan bergantung pada interpretasi peneliti, hal ini berarti bahwa hasil penelitian dapat berbeda-beda tergantung pada perspektif dan pengalaman peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menemukan bahwa perencanaan mutu memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap keberhasilan implementasi Jak Lingko. Hal ini tercermin dari beberapa indikator penting, seperti standar mutu yang jelas dan dapat diukur, memungkinkan semua pihak terkait memahami dan menyepakati ekspektasi yang harus dipenuhi, menciptakan landasan yang kuat untuk pelaksanaan program yang konsisten. Selain itu, penentuan indikator kinerja yang spesifik dan terukur memungkinkan pemantauan kemajuan secara objektif, membantu dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan menilai keberhasilan program secara keseluruhan. Penyusunan rencana mutu yang komprehensif, mencakup semua aspek operasional dan strategis, memastikan bahwa semua langkah yang diperlukan untuk mencapai mutu yang diinginkan telah direncanakan dengan baik.

Pelaksanaan Mutu

Pelaksanaan mutu juga menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap keberhasilan implementasi Jak Lingko. Beberapa temuan penting meliputi pelatihan yang memadai bagi operator transportasi sebagai faktor kunci dalam memastikan bahwa mereka mampu menjalankan tugas sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan. Pelatihan yang terus-menerus dan relevan membantu meningkatkan kompetensi dan kesiapan operator dalam menghadapi berbagai situasi di lapangan. Pengawasan yang ketat selama pelaksanaan program membantu memastikan bahwa standar mutu dipenuhi dan proses operasional berjalan sesuai rencana. Pengawasan yang efektif juga memungkinkan deteksi dini terhadap penyimpangan dan penerapan tindakan korektif dengan cepat. Selain itu, ketersediaan sumber daya yang memadai, termasuk peralatan, teknologi, dan dana, sangat penting untuk mendukung pelaksanaan program, memastikan bahwa semua aspek operasional dapat berjalan tanpa hambatan.

Pengendalian Mutu

Pengendalian mutu memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna dan keberhasilan implementasi Jak Lingko. Monitoring yang efektif dan evaluasi berkelanjutan memungkinkan identifikasi masalah secara cepat dan tepat, membantu dalam mengukur efektivitas program dan menentukan area yang memerlukan peningkatan. Penerapan tindakan korektif yang tepat waktu dan efektif memastikan bahwa masalah yang teridentifikasi dapat diatasi dengan cepat, sehingga tidak mengganggu operasional keseluruhan. Upaya perbaikan berkelanjutan melalui evaluasi rutin dan feedback dari pengguna membantu dalam meningkatkan mutu layanan secara bertahap, menciptakan budaya kerja yang proaktif dan responsif terhadap perubahan dan kebutuhan pengguna.

Implikasi Praktis

Dalam implikasi praktisnya, penelitian ini menekankan perlunya peningkatan dalam program pelatihan bagi operator transportasi untuk memastikan mereka mampu menjalankan tugas sesuai standar mutu yang ditetapkan. Program pelatihan harus dirancang agar relevan dengan tantangan operasional yang dihadapi di lapangan dan harus terus diperbarui sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna. Pentingnya pengawasan yang ketat dan evaluasi berkala untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah dengan cepat juga disoroti. Pengawasan yang efektif dapat dilakukan melalui penggunaan teknologi monitoring real-time dan sistem evaluasi yang terstruktur. Evaluasi berkala juga memungkinkan adanya penilaian yang objektif terhadap kemajuan dan hasil program. Mendorong partisipasi aktif dari semua stakeholder dalam proses manajemen mutu sangat penting untuk memastikan keberhasilan implementasi. Kolaborasi antara dinas perhubungan, operator transportasi, dan pengguna layanan sangat penting untuk menciptakan sistem yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan dan perubahan lingkungan.

KESIMPULAN

Manajemen mutu merupakan faktor kunci yang menentukan keberhasilan implementasi Jak Lingko. Penerapan manajemen mutu yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna, efisiensi operasi, dan keberlanjutan sistem. Dengan menerapkan rekomendasi dari penelitian ini, diharapkan Jak Lingko dapat menjadi sistem transportasi yang berkualitas dan berkelanjutan, memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dan berkontribusi pada pembangunan kota Jakarta yang lebih baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Muhammad Rajesh Siddiq, Suparsa Brilliantara, Muhammad Naufal Mulya Pratama, Muhammad Rendy Kurniawan, Atas dukungan tenaga dan finansial untuk mendukung terbuatnya jurnal ini, juga terimakasih kepada ibu Siti Sahara yang sudah membimbing laju pembuatan jurnal dan terimakasih kepada publisher sudah membantu untuk mempublish jurnal ini .

DAFTAR PUSTAKA

- Dewanti, T. M., Kustiawan, T., Kurniawan, F. A., & Sahara, S. (2023). Pengaruh Persepsi Kualitas Pengguna Transjakarta Pada Rute Manggarai-Blok M. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(2).
- Sahara, S., Muharrir, K., Shafwan, N., & Saputra, T. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Dalam Penggunaan Transportasi Darat. *Multidisipliner Keilmuan*, 1.
- Baihaki, M. V., Ramadhan, B., Aditya, P. F., Fitri, Z. N., & Sahara, S. (2023). Meningkatkan Akses Transportasi Untuk Masyarakat Pedesaan: Tantangan Dan Solusi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(14), 480-486. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8176291>

-
- Sahara, S., & Syarifah, A. (2023). *Analisis Pemilihan Moda Transportasi Pribadi Terhadap Angkutan Umum Mikrotrans Jaklingko Di Wilayah Tanjung Priok*.
- Sahara, S., & Baihaqi, M. (2023). *Dampak Halte Jak Lingko Terhadap Kenyamanan Pengguna Angkutan Umum (Studi Penelitian Tebet ECO Park)*.
- Ayuningtias, M. D., Tingkat, P., Pelayanan, K., Dalam, O. P., Putri, R. R., & Sahara, S. (2023). *The Influence of the Level of Service Quality By Officers in Transjakarta Bus Public Transportation* (Vol. 2, Issue 2).
- Sahara, S., & Iqbal, M. (2024). Pengaruh Tarif Integrasi Jaklingko Terhadap Minat Mobilitas Pengguna Angkutan Umum Di Wilayah DKI Jakarta. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis (JUNSIBI)*, 5(1), 9–15. <https://doi.org/10.55122/junsibi.v5i1.1045>
- Al-Adha, Y., & Atmojo, M. E. (2023). *Efektivitas Program Jak Lingko Dalam Upaya Menurunkan Indeks Kemacetan Di DKI Jakarta* (Vol. 3, Issue 1).
- Jauhar Winarto, A., & Mahmudah El Madja, N. (2021). *Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Pemasaran Produk Di UD Mas Achiad Gresik Analysis of Quality Management System Implementation in Improving Product Marketing at UD Mas Achiad Gresik* (Vol. 16, Issue 1). <http://journal.ipb.ac.id/index.php/jurnalmpi/>
- Zidan, M., Barkah, L., Haloho, P. E., & Sahara, S. (2023). Analisis Artikel Terkait Efisiensi Sumber Daya Manusia Di Sektor Transportasi Indonesia. *Cross-Border*, 6(1), 406–412.
- Ilmiah, M., & Semarang, F. U. (2023). *Peningkatan Mutu Transportasi Umum Demi Kenyamanan dan Keamanan Pengguna* (Vol. 20, Issue 1).
- Siti Sahara, & Saputra, Y. (2023). Pengaruh Transportasi Darat Terhadap Kelancaran Distribusi Logistik. *Journal Of Social Science Research*, 3, 8794–8800.