

**EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI PROGRAM JAKLINGKO TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT AKAN PEMENUHAN HAK DAN  
KEWAJIBAN DI TRANSPORTASI UMUM**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada  
Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*



Disusun Oleh:  
Kiki Nursafitri Azzahra  
NIM. 2004463

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PANCASILA DAN KEWARGANEGARAAN  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2024**

**EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI PROGRAM JAKLINGKO TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT AKAN PEMENUHAN HAK DAN  
KEWAJIBAN DI TRANSPORTASI UMUM**

**Disusun Oleh:**

**Kiki Nursafitri Azzahra**

**NIM. 2004463**

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana pada Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

©Kiki Nursafitri Azzahra

Universitas Pendidikan Indonesia

2024

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruh atau sebagian dengan dicetak ulang,  
*fotocopy*, atau dengan cara lainnya tanpa seizin penulis.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KIKI NURSAFITRI AZZAHRA

NIM. 2004463

EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI PROGRAM JAKLINGKO TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT AKAN PEMENUHAN HAK DAN  
KEWAJIBAN DI TRANSPORTASI UMUM

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



Prof. Dr. Cecep Darmawan, S.Pd., S.I.P., S.A.P., S.H., M.H., M.Si.

NIP. 19690929 199402 1 001

Pembimbing II



Pitria Sopianingsih, M.Pd

NIP. 92020041 991033 1 201

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Pncasila dan Kewarganegaraan



Dr. Susan Fitriyani, M.Pd

NIP. 198207302009122004

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

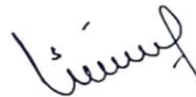
Skripsi telah diuji pada

Hari/Tanggal : Senin dan Rabu, 19 dan 21 Agustus 2024

Tempat : Gedung CoE dan Gedung FPIPS UPI

Panitia Ujian terdiri dari :

1. Ketua Prodi PPKn :



Dr. Susan Fitriasari, M.Pd  
NIP. 19820730 200912 2 004

2. Penguji :

Penguji I,



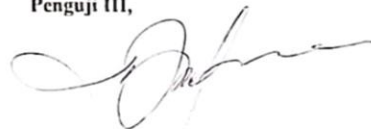
Prof. Dr. Aim Abdulkarim, M.Pd.  
NIP. 19590714 198601 1 001

Penguji II,



Prof. Dr. Pravoga Bestari, M.Si.  
NIP. 19750414 200501 1 001

Penguji III,



Aang Supriatna, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 9202001 1986121 6 101

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “*Efektivitas Implementasi Program JakLingko Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Akan Pemenuhan Hak dan Kewajiban di Transportasi Umum*” beserta seluruh isinya merupakan hasil karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko ataupun sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2024  
Yang membuat pernyataan

Kiki Nursafitri Azzahra

NIM. 2004463

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya serta kepada umatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul *“Efektivitas Implementasi Program JakLingko Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Akan Pemenuhan Hak dan Kewajiban di Transportasi Umum”*.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya, dan peneliti pada khususnya. Selsainya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, do'a, dan dorongan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam menyusun skripsi ini.

Bandung, Agustus 2024

Kiki Nursafitri Azzahra

NIM. 2004463

## UCAPAN TERIMA KASIH

Atas ridha dan rahmat dari Allah SWT, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, do'a, dan dorongan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih, khususnya kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kesehatan, kekuatan, dan kemudahan sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Kedua orangtua saya Bapak Mujud dan Ibu Purwanti Handayani yang saya cintai, terima kasih atas do'a, dukungan dan pengorbanan yang tak ternilai serta dorongan semangat yang menjadi motivasi terbesar penulis untuk terus belajar dan meraih cita-cita.
3. Keluarga saya yang saya sayangi, kakak saya Muji Pangesti Prihandini dan ketiga adik saya Ratna Dewi Nurhasanah, Wardah Martaviani dan Shalihah Murti Lestari yang telah memberikan kasih sayang yang tak pernah putus serta mbah saya Ratini yang selalu mendo'akan dan memberikan nasihat. Tak luput saya ucapkan terima kasih kepada kedua bude saya Sudarwati dan Tuti Suhaini yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil.
4. Teruntuk diri sendiri, Kiki Nursafitri Azzahra yang sudah bertahan dan tidak menyerah dalam melalui segala rintangan dan tantangan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dr. Susan Fitriasaki, M.Pd. selaku ketua Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan yang telah memberikan ilmu, dukungan, dan fasilitas untuk pelaksanaan penelitian ini hingga selesai.
6. Bapak Prof. Dr. Cecep Darmawan, S.Pd., S.I.P., S.A.P., S.H., M.H., M.Si. selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing dan memberikan arahan serta ilmu yang bermanfaat selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Pitria Sopianingsih, M.Pd selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing, dan membantu memberikan arahan serta saran yang membangun sehingga penulis mampu memahami dan menyelesaikan skripsi ini.

8. Bapak Prof. Dr. H. Aim Abdulkarim, M.Pd. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan motivasi sehingga penulis dapat dengan semangat menjalani perkuliahan hingga selesai.
9. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan yang telah memberikan ilmu, wawasan, pengalaman dan motivasi serta inspirasi selama masa perkuliahan. Karena hal tersebut penulis dapat menyelesaikan studi dan dapat menjadi pribadi yang lebih baik.
10. Bapak dan Ibu seluruh staf administrasi baik di tingkat jurusan maupun fakultas yang telah ikhlas dan sabar membantu peneliti dalam memberikan informasi, pelayanan, juga pertolongan selama peneliti menempuh studi.
11. Pihak sekolah SMPN 2 Jakarta, SMPN 62 Jakarta dan SMPN 252 Jakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, juga kepada segenap siswa yang telah ikut berpartisipasi.
12. Sahabat saya Putri Minda, Sherina Arizka, Raudatun Nadiah dan Entin Sutini yang selalu membantu dan menemani saya selama masa perkuliahan serta dengan sabar mendengarkan keluh kesah.
13. Seluruh teman-teman PPKn angkatan 2020 khususnya kelas B, yang telah mewarnai masa perkuliahan.
14. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan dukungan, motivasi serta perhatian kepada penulis selama penyusunan skripsi.

Terakhir penulis ucapkan terima kasih. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan yang telah diberikan.



## ABSTRAK

### **KIKI NURSAFITRI AZZAHRA (2004463), EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI PROGRAM JAKLINGKO TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT AKAN PEMENUHAN HAK DAN KEWAJIBAN DI TRANSPORTASI UMUM**

Jakarta merupakan salah satu kota terbesar dan terpadat di Indonesia dengan tingkat mobilitas harian yang sangat tinggi. Sebagai pusat pemerintahan, bisnis, dan budaya, Jakarta menghadapi tantangan besar dalam mengelola transportasi publik yang efisien dan memenuhi kebutuhan warganya. Salah satu solusi yang diimplementasikan adalah sistem transportasi umum terintegrasi yang dikenal dengan nama JakLingko. JakLingko bertujuan untuk menyederhanakan akses dan meningkatkan kenyamanan pengguna transportasi umum dengan mengintegrasikan berbagai moda transportasi seperti bus, kereta, dan angkutan kota dalam satu sistem pembayaran dan jaringan rute yang terkoordinasi. Penelitian ini bertujuan, untuk mengetahui bagaimana gambaran tingkat kepuasan masyarakat akan pemenuhan hak dan kewajiban dalam menggunakan moda transportasi umum JakLingko dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari efektivitas Jaklingko terhadap tingkat kepuasan masyarakat akan pemenuhan hak dan kewajiban di transportasi umum. Pada penelitian ini digunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei kuesioner, dimana sebanyak 100 siswa dari tiga Sekolah Menengah Pertama di Jakarta menjadi sampelnya. Analisis data dilakukan secara statistik deskriptif, dimulai dengan uji persyaratan penelitian, uji korelasi, uji hipotesis dengan uji t, dan uji koefisien determinasi. Hasil survei memperlihatkan bahwa implementasi program Jaklingko telah memberikan dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat akan pemenuhan hak dan kewajiban di transportasi umum. Program ini berhasil meningkatkan aksesibilitas, keamanan, dan kenyamanan dalam menggunakan transportasi umum bagi masyarakat. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menjadi sarana literasi dan masukan bagi pemangku kepentingan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan transportasi umum di Jakarta serta menjadi acuan untuk perbaikan dan pengembangan program serupa di masa mendatang.

**Kata Kunci:** JakLingko, Kepuasan Masyarakat, Hak dan Kewajiban

## ABSTRACT

### **KIKI NURSAFITRI AZZAHRA (2004463), EFFECTIVENESS OF IMPLEMENTATION OF THE JAKLINGKO PROGRAM ON THE LEVEL OF COMMUNITY SATISFACTION WITH THE FULFILLMENT OF RIGHTS AND OBLIGATIONS IN PUBLIC TRANSPORTATION**

Jakarta is one of the largest and most populous cities in Indonesia with a very high level of daily mobility. As a center for government, business and culture, Jakarta faces major challenges in managing efficient public transportation and meeting the needs of its citizens. One of the solutions implemented is an integrated public transportation system known as JakLingko. JakLingko aims to simplify access and increase the comfort of public transportation users by integrating various modes of transportation such as buses, trains and city transportation in one payment system and coordinated route network. This research aims to determine the level of community satisfaction regarding the fulfillment of rights and obligations in using the JakLingko public transportation mode and the factors that influence it. Apart from that, this research also aims to find out the influence of Jaklingko's effectiveness on the level of public satisfaction regarding the fulfillment of rights and obligations in public transportation. In this research, a quantitative approach was used with a questionnaire survey method, where 100 students from three junior high schools in Jakarta were the sample. Data analysis was carried out using descriptive statistics, starting with the research requirements test, correlation test, hypothesis test with the t test, and coefficient of determination test. The survey results show that the implementation of the Jaklingko program has had a significant impact on the level of public satisfaction regarding the fulfillment of rights and obligations in public transportation. This program has succeeded in increasing accessibility, safety and comfort in using public transportation for the community. Through this research, it is hoped that it can become a means of literacy and input for stakeholders in efforts to improve the quality of public transportation services in Jakarta and become a reference for improving and developing similar programs in the future.

**Keywords:** JakLingko, Community Satisfaction, Rights and Obligations

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penelitian .....	6
BAB II.....	8
KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Program JakLingko .....	8
2.2 Kepuasan Masyarakat.....	10
2.3 Pemenuhan Hak dan Kewajiban.....	18
2.4 Transportasi/ Angkutan Umum .....	21
2.5 Hipotesis .....	29
2.6 Penelitian terdahulu .....	30
2.7 Kerangka Berpikir Penelitian .....	31
BAB III .....	33
METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Desain Penelitian .....	33
3.2 Partisipan Penelitian .....	35
3.3 Populasi dan Sampel .....	35
3.4 Instrumen Penelitian.....	42
3.5 Prosedur Penelitian.....	45

3.6	Teknik Analisis Data .....	46
BAB IV .....		54
TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....		54
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	54
4.2	Gambaran Variabel Penelitian Masyarakat (Siswa) Pengguna JakLingko .....	59
4.3	Gambaran Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pemenuhan Hak dan Kewajiban Pada Moda Transportasi Umum JakLingko .....	61
4.4	Pengaruh Efektivitas JakLingko terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat .....	69
4.5	Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemenuhan Hak dan Kewajiban Pada Moda Transportasi Umum JakLingko.....	76
BAB V.....		88
SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI .....		88
5.1	Simpulan.....	88
5.2	Implikasi.....	89
5.3	Rekomendasi .....	89
DAFTAR PUSTAKA .....		91
Lampiran .....		96

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rasio Perbandingan Penggunaan Transportasi Umum.....	2
Tabel 2.1 Standar Indikator Kinerja Angkutan Umum.....	29
Tabel 3.1 Data Jumlah Siswa SMPN di Jakarta.....	36
Tabel 3.2 <i>Cluster Sampling</i> pada Penelitian .....	40
Tabel 3.3 Sampel Penelitian.....	42
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	43
Tabel 3.5 Dasar Keputusan Uji Validitas.....	46
Tabel 3.6 Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	47
Tabel 3.7 Kriteria Interpretasi Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.2 Identitas SMP Negeri 62 Jakarta.....	56
Tabel 4.3 Identitas SMP Negeri 252 Jakarta.....	58
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas .....	69
Tabel 4.5 Hasil Uji Linearitas .....	72
Tabel 4.6 Pedoman Derajat Hubungan .....	73
Tabel 4.7 Hasil Uji Korelasi.....	73
Tabel 4.8 Hasil Koefisien Determinasi .....	74
Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesis .....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Integrasi Transportasi Umum Jakarta.....	9
Gambar 3.1 Teknik Cluster Sampling.....	40
Gambar 4.1 Sebaran Responden Berdasarkan Kelas .....	60
Gambar 4.2 Sebaran Responden Berdasarkan Usia.....	60
Gambar 4.3 Item Pertanyaan Y1 .....	62
Gambar 4.4 Item Pertanyaan Y2 .....	62
Gambar 4.5 Item Pertanyaan Y3 .....	63
Gambar 4.6 Item Pertanyaan Y4.....	63
Gambar 4.7 Item Pertanyaan Y5 .....	64
Gambar 4.8 Item Pertanyaan Y6.....	65
Gambar 4.9 Item Pertanyaan Y7 .....	65
Gambar 4.10 Item Pertanyaan Y8 .....	66
Gambar 4.11 Item Pertanyaan Y9 .....	66
Gambar 4.12 Item Pertanyaan Y10.....	67
Gambar 4.13 Histogram Uji Normalitas .....	70
Gambar 4.14 Normal <i>P-P Plot</i> .....	70
Gambar 4.15 Grafik <i>Scatter Plot</i> .....	71
Gambar 4.16 Item Pertanyaan X19.....	77
Gambar 4.17 Item Pertanyaan X21 .....	78
Gambar 4.18 Item Pertanyaan X32.....	79
Gambar 4.19 Item Pertanyaan X17.....	80
Gambar 4.20 Item Pertanyaan X18.....	81
Gambar 4.21 Item Pertanyaan X20.....	82
Gambar 4.22 Item Pertanyaan X31 .....	82
Gambar 4.23 Item Pertanyaan X30.....	83
Gambar 4.24 Item Pertanyaan X1 .....	84
Gambar 4.25 Item Pertanyaan X2.....	84
Gambar 4.26 Item Pertanyaan X5 .....	85
Gambar 4.27 Item Pertanyaan X3 .....	86
Gambar 4.28 Item Pertanyaan X33.....	87

## DAFTAR PUSTAKA

- Amruddin, Priyanda, R., Agustina, T. S., Ariantini, N.S., Rusmayani, N. G. A. L., Ningsih, K. P., & Aslindar, D. A. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Sukaharjo: Pradina Pustaka.
- Adelia. (2020). *Efektivitas Program Jak Lingko Dalam Penataan Moda Transportasi Umum di DKI Jakarta*. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Universitas Bakrie
- Adilan Bill Azmy. (2003). *Hak dan Kewajiban Warga Negara menurut UUD 1945 Pasal 27-34*. Tirto.id diakses melalui <https://tirto.id/hak-kewajiban-warga-negara-indonesia-menurut-uud-1945-pasal-27-34-gkv8>
- Alhikam, H. A. (2020). *Ada 88 Juta Pergerakan Orang di Jabodetabek Dalam Sehari*. detikFinance. Diakses melalui <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-5121023/ada-88-juta-pergerakan-orang-di-jabodetabek-dalam-sehari>
- Astutik, Y. (2021). *Mayoritas Pengguna Transportasi DKI Tempuh 40 KM per Hari*. CNBC Indonesia. Diakses melalui <https://www.cnbcindonesia.com/news/20210728144005-4-264318/mayoritas-pengguna-transportasi-dki-tempuh-40-km-per-hari>
- Aulia F, dkk (2020). *Implementasi Program Jak Lingko di DKI Jakarta*. Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Indonesia
- AS. Moenir, (2001), *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek. (2021). *BTS, Jaminan Kenyamanan Bertansportasi dengan Angkutan Umum. Biro Kepegawaian dan Organisasi Kementerian Perhubungan*. Diakses melalui <https://bptj.dephub.go.id/post/read/bts,-jaminan-kenyamanan-bertransportasi-dengan-angkutan-umum>
- Bislissin, Maria B. (2009). *Analisis Tarif Bus AKAP (Studi Kasus pada PO. Puspa Jaya dan PO. Putra Remaja Jurusan Yogyakarta-Lampung pada Kelas Eksekutif)*. Tugas Akhir Sarjana Strata Satu Fakultas Teknik Jurusan Sipil Transportasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta
- Budiastuti. (2002). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Trans Info Media.
- Chin, W. W. (1998). *The Partial Least Squares Aproach to Structural Equation Modeling*. Modern Methods for Business Research, 295, 336
- CNN Indonesia (2021). *Kerugian Ekonomi Akibat Macet Jabodetabek Capai Rp71,4 T*, s.l.: CNN Indonesia.

- Data Pokok Pendidikan Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Diakses melalui <https://dapo.kemdikbud.go.id/sekolah/3C34DA16F5D882E4D25C>
- Dishub Jakarta. (2011). *Penyebab Kemacetan Di Jakarta Tahun 2011*, Jakarta: s.n.
- Fitri Alfia Ardi. (2003). *6 Hak Penumpang Transportasi umum yang Kamu Harus Tahu!*. Klik Hukum.id diakses melalui <https://klikhukum.id/6-hak-penumpang-transportasi-umum-yang-kamu-harus-tahu/>
- Fandy Tjiptono. (2018). *Strategi Pemasaran*, Edisi Ke-4. Andi. Yogyakarta. Husein
- Fandy Tjiptono. (2007). *Strategi Pemasaran* Edisi Kedua. Andi offset. Yogyakarta
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Farida Yusuf Tayibnapi. (2008). *Evaluasi Program dan Instrumen Evaluasi Untuk Program Pendidikan dan Penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Fidel Miro. (2002). *Perencanaan Transportasi*. Universitas Bung Hatta. Padang
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* edisi ke-9 (19 ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Implementasinya)*. Gava Media . Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Cetakan Ke-8. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- J. Supranto. (2017). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Karongkong, H., Buamona, M. S., & Timbeleng, J. (2017). *Analisis Pelayanan Transportasi Angkutan Kota di Kota Tarnate*. Jurnal Spasial, 4(3), 8295.
- Kaysan M, (2023). *Integrasi Transportasi Jakarta. Medium*. Diakses melalui <https://medium.com/@jurasikasik/integrasi-transportasi-jakarta-71b44052d20e>
- Keputusan Menteri Perhubungan No. 35 Tahun 2003
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004
- Kumparan.com, (2021). *Solusi yang Dilakukan Pemerintah untuk Mengatasi Kemacetan Jakarta*. Diakses melalui <https://kumparan.com/info-otomotif/solusi-yang-dilakukan-pemerintah-untuk-mengatasi-kemacetan-jakarta-1wnnLa9GLNt>
- Kiki Nursafitri Azzahra, 2024  
**EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI PROGRAM JAKLINGKO TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT AKAN PEMENUHAN HAK DAN KEWAJIBAN DI TRANSPORTASI UMUM**  
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku
- Lupiyoadi dan Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Martoyo, Susilo. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kelima. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Miro, F. 2005. *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi*. Erlangga. Jakarta
- Morissan. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Nasution. (2004). *Manajemen Jasa terpadu*. PT Ghalia Indonesia
- Nazir. (2005). *Metode Penelitian* (R.F. Sikumbank, Ed.). Ghalia Indonesia
- Notonagoro. (1975). *Pancasila Secara Ilmiah Populer*. Pantjuran Tudjuh. Jakarta
- Payne, Adrian. (2000). *The Essence of Services Marketing, Pemasaran Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Putra, Fadillah. (2001). *Paradigma Kritis Dalam Studi Kebijakan Publik*. Yogyakarta Pustaka Belajar.
- Peraturan Pemerintah Nomor 98 Tahun 2013
- Peraturan Pemerintah No 41 tahun 1993 tentang angkutan jalan
- Peraturan menteri perhubungan no, PM 98 tahun 2013
- Rangkuti. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rustian Kamaluddin. (2003). *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori Dan Kebijakan*. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Salim. (2000). *Manajemen Transportasi*. Cetakan Pertama. Edisi Kedua.
- Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahril. (2019). *Hukum Pengangkutan Indonesia*. Pustaka Iltizam. Solo.
- Simatupang J, Njatrijani R, dan Lestari S N. (2016). *Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Angkutan Umum Bus Transjakarta Sesuai dengan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Janan*. Diponegoro Law Journal, Volume 5, Nomor 4, Tahun 2016
- Sinambela, L. P. S. & S. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Praktik* (Monalisa, Ed.). PT Rajagrafindo Persada.

Kiki Nursafitri Azzahra, 2024

**EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI PROGRAM JAKLINGKO TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT AKAN PEMENUHAN HAK DAN KEWAJIBAN DI TRANSPORTASI UMUM**  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana
- SMPN 252. (2022). *Video Profil Sekolah SMPN 252 Jakarta (PKKS 2021)*. Diakses melalui <https://youtu.be/heznPJqwHys?si=RkEwEbxFXF-YBb1K>
- SMPN 2 Jakarta diakses melalui <https://smpn2jakarta.sch.id/>
- SMPN 62 DKI Jakarta. (2024). Profil SMPN 62 Jakarta. Diakses melalui <https://youtu.be/08SjD-pGDSM?si=wu45epLZg20mDOIM>
- Soedirjo, Titi Liliani. (2002). *Rekayasa Lalu Lintas*. Bandung: Penerbit ITB
- Sonny sumarsono. (2003). *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Standar Dirjen Perhubungan Darat SK.687/AJ.206/DRJD/2002
- Sugiyanto, dkk. (2021). *Analisa Faktor Pemilihan Moda Transportasi Menggunakan Metode Analytic Hierarchy Process*. *Jurnal Teknologi Transportasi dan Logistik*. Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Politeknik Transportasi Darat Bali.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Evaluasi: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung: alfabeta
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukarto Haryono. (2006). *Transportasi Perkotaan dan Lingkungan*, 1(2). Jurusan Teknik Sipil - Universitas Pelita Harapan UPH, Banten.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta, Jakarta. Salemba Empat: Jakarta
- Supriatna, Tjahya. (2003). *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta. Nimas
- Suwardjoko P. Warpani (2011). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Penerbit ITB. Bandung
- Syahrum & Salim. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif (pp. 1176)*. Bandung: Ciptapustaka Media
- Tamin, O.Z. (2007). *Perencanaan & Pemodelan Transportasi*. Penerbit ITB Bandung

- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Tomtom Traffic Index. (2022). *Tomtom Traffic Index Ranking*. Diakses melalui [https://www.tomtom.com/en\\_gb/traffic-index/ranking](https://www.tomtom.com/en_gb/traffic-index/ranking).
- UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Unaradjan, D. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional
- Wijianto, Istianto B, Rukman. (2022). *Analisis Kepuasan Publik Terhadap Angkutan Umum Model Jak Lingko Sebagai Pengintegrasian Antar ModaTransportasi Publik Di DKI Jakarta*. Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal of Road Safety) Volume 9 No. 2 Desember 2022 : 119