

Implementasi Sikap Kolaboratif dan Multikultural dalam Kepemimpinan pada Integrasi dan Penataan Transportasi Umum “JAK LINGKO” di DKI Jakarta

Implementation of Collaborative and Multicultural Leadership on Integration of Public Transportation "JAK LINGKO" in DKI Jakarta

Kurnia Rheza Randy Adinegoro

Magister Kepemimpinan dan Inovasi Kebijakan, Sekolah Pascasarjana, Universitas Gadjah Mada
kurnia.rheza.r@mail.ugm.ac.id

Abstrak

Jakarta adalah salah satu kota besar di Indonesia yang merupakan pusat pemerintahan dan ekonomi negara. Masalah klasik sejak dahulu yaitu banjir, kesenjangan ekonomi, pengelolaan sampah sampai dengan kemacetan lalu lintas ada di Jakarta. Peran kepemimpinan tentu tidak lepas dari proses mengurai benang kusut ini. Salah satu cara untuk memecahkan solusi adalah dengan gaya kepemimpinan kolaborasi dalam multikulturalisme. Gaya ini dilakukan oleh Anies Baswedan selaku gubernur DKI Jakarta dalam rangka penyelesaian masalah transportasi dengan nama Jak Lingko. Jak Lingko mengintegrasikan berbagai moda transportasi dengan cara pemerintah berkolaborasi dengan penyedia layanan transportasi yang ada di Jakarta.

Kata Kunci: DKI Jakarta; Jak Lingko Kepemimpinan Kolaboratif; Multikulturalisme; Transportasi Umum

Abstract

Jakarta is one of the big cities in Indonesia which is the center of government and economy of the country. The burden that Jakarta has is certainly more than other big cities, this is also directly proportional to the problems it faces. From the classic problems from the past, flooding, economic inequality, waste management to traffic jams in Jakarta. As a special province led by the Governor, Jakarta through its local government continues to seek solutions to the various problems in it. The role of leadership certainly cannot be separated from the process of unraveling this tangled thread. One way to solve the solution is with a collaborative leadership in multiculturalism. This style was carried out by Anies Baswedan as the governor of Jakarta in the context of solving transportation problems by being labeled with the name Jak Lingko. Jak Lingko integrates various modes of transportation by means of the government collaborating with transportation service providers in Jakarta.

Keyword: Collaborative Leadership; DKI Jakarta; Jak Lingko; Multiculturalism; Public transportation

Pendahuluan

Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (DKI Jakarta) untuk selanjutnya disebut Jakarta adalah kota terbesar di Indonesia yang juga merupakan ibukota negara Indonesia. Selain menjadi ibu kota, Jakarta juga menjadi pusat perekonomian Indonesia. Hal ini yang membuat Jakarta mempunyai beban lebih dibanding kota besar lain di. Menghadapi permasalahan yang beragam serta dihadapkan dengan masyarakat yang mempunyai latar belakang beragam tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi sosok pemimpin. Pemerintah Daerah DKI Jakarta sebagai organisasi pemerintahan yang berwenang mengatur dan menata Jakarta tentunya tidak tinggal diam dalam menghadapi berbagai masalah yang muncul di DKI Jakarta. DKI Jakarta saat ini gubernur Jakarta dijabat oleh Anies Baswedan yang mendeklarasikan sebagai kota kolaboratif.

DKI Jakarta membutuhkan sosok pemimpin yang mampu menjadi sosok penggerak kolaborasi di dalam multikulturalisme untuk memecahkan masalah-masalah yang terjadi. Salah satu masalah yang perlu dipecahkan adalah kemacetan lalu lintas. Kemacetan lalu lintas di DKI Jakarta ini memang menjadi pekerjaan rumah bagi setiap pemimpin DKI Jakarta. Dari masa ke masa, gubernur DKI Jakarta sebagai pimpinan tertinggi terus mencari jalan keluar dan solusi mengenai penanganan kemacetan lalu lintas. Melalui berbagai kajian dan pengalaman dari kota besar di negara lain, transportasi umum digadang-gadang menjadi solusi permasalahan kemacetan lalu lintas di DKI Jakarta.

DKI Jakarta mempunyai arus lalu lintas dan mobilitas masyarakat yang tinggi terutama pada jam-jam padat yang menyebabkan kemacetan lalu lintas (Salim et al., 2019). Perubahan gaya hidup masyarakat dari penggunaan transportasi pribadi ke transportasi umum perlu diperjuangkan. Pelayanan transportasi umum harus ditingkatkan di level yang lebih baik sehingga akan menarik masyarakat untuk menggunakannya. Pelayanan transportasi umum seharusnya memberi jaminan kenyamanan dan keamanan sehingga dapat bersaing dengan transportasi pribadi (Tandirerung et al., 2020). Padahal jika melaksanakan penggunaan transportasi pribadi akan mengakibatkan mobilitas yang berbiaya tinggi (*high cost*).

Transportasi umum menjadi salah satu isu penting dalam penataan kota, terlebih ibu kota suatu negara. Sedikit menilik sejarah transportasi umum diperkenalkan di DKI Jakarta pada tahun 1970-an dengan nama “mikrolet”. Pembangunan transportasi umum yang baik tentu berdampak penting dalam pembangunan perekonomian, oleh karenanya pembangunan transportasi umum harus digarap secara serius dan berkelanjutan (Salim et al., 2019 dan Simbolon, 2020).

Mobilitas berbiaya tinggi menjadi alasan utama mengapa sistem transportasi harus terintegrasi dengan baik. Selain itu dalam sebuah sistem transportasi harus didukung infrastruktur yang terintegrasi, mudah dijangkau, murah dan aman. Hal tersebut perlu dipenuhi supaya masyarakat bisa semakin tertarik dan beralih ke moda transportasi umum. Sistem transportasi merupakan adalah kumpulan elemen transportasi yang saling berhubungan dan berinteraksi baik di darat, di laut atau di udara yang di dalamnya terdapat sarana dan prasarana (Saraev et al., 2020).

Saat ini gubernur DKI Jakarta dijabat oleh Anies Baswedan, terus melakukan perbaikan diantaranya perbaikan angkutan kota yaitu Trans Jakarta dengan segala konektivitasnya yang menjangkau berbagai angkutan pengumpan (*feeder*) lainnya sampai dengan perbaikan jalur pejalan kaki (pedestrian). Hal ini guna mengajak masyarakat berpindah dari transportasi pribadi ke transportasi umum. Sistem integrasi antar moda transportasi juga diperbaiki, seperti yang diketahui bahwa Jakarta memiliki berbagai macam transportasi umum namun kesemuanya seakan-akan berdiri sendiri dan memiliki tujuan masing-masing. Oleh karena itu, DKI Jakarta memperkenalkan solusi transportasi antar moda dengan nama Jak Lingko. Berdasarkan uraian latar belakang, maka tulisan ini dapat dirumuskan bagaimana penerapan sikap kolaboratif dan multikultural pada kepemimpinan dalam upaya integrasi dan penataan transportasi umum “JAK LINGKO” di DKI Jakarta?

Metode

Metode pengumpulan data dalam penulisan ini adalah melalui studi kepustakaan atau literatur. Studi literatur merupakan studi yang berkaitan dengan suatu kajian yang teoritis dan referensi lainnya yang berkaitan dengan nilai, norma, ataupun budaya dari perkembangan situasi sosial yang tengah diamati (Sugiyono, 2016). Sumber-sumber literatur dalam tulisan ini adalah melalui dokumen, buku, ataupun sumber bahan Pustaka lainnya yang berkaitan dan mendukung bahasan tulisan ini.

Hasil dan Pembahasan

a. Kepemimpinan Kolaboratif dalam Dinamika Multikulturalisme

Organisasi merupakan sistem sosial dimana sumber daya manusia menjadi faktor yang terpenting dalam mencapai kinerja yang efektif dan efisien (Rad & Yarmohammadian, 2006). Tantangan sebuah organisasi adalah perubahan, yaitu perubahan lingkungan yang sangat cepat, dinamis dan tidak terduga. Kondisi saat ini disebut juga era *Volatility, Uncertainly, Complexity* dan *Ambiguity atau dapat*

disingkat VUCA. VUCA awalnya dikenal dalam kepemimpinan di dunia militer Amerika Serikat. Istilah itu muncul pada era 1990 an yang menggambarkan pada situasi politik dan keadaan yang berubah secara cepat dan tidak menentu pada waktu itu (Baran & M., 2019).

Menghadapi situasi VUCA tentunya harus menggunakan strategi yang terukur dan terencana dengan baik. Sebagai seorang pemimpin dituntut untuk dapat berfikir cepat dalam mengatasi sebuah krisis ini. Membutuhkan kepemimpinan yang mampu secara cepat mengantisipasi perubahan lingkungan, memprediksi ketidakpastian yang mungkin terjadi di masa depan, menganalisis berbagai faktor yang berinteraksi mempengaruhi organisasi dan menginterpretasikan kondisi dan realitas yang terjadi saat ini secara tepat. Kepemimpinan dengan spesifikasi di atas harus dipunyai oleh setiap pemimpin untuk dapat bertahan hidup di era ini, tidak terkecuali dengan pemimpin sebuah negara.

Organisasi yang baik adalah organisasi yang mampu berkolaborasi. Tidak terkecuali juga dalam konteks sebuah organisasi pemerintahan, pemerintahan yang efektif dan efisien melaksanakan kolaborasi baik antar penyelenggara pemerintahan atau dengan masyarakat. Kolaborasi adalah proses dimana antar individu dan/atau kelompok saling bertukar informasi, tanggung jawab bahkan sumber daya yang dimilikinya untuk mencapai tujuan bersama(Saleh, 2020). Hal ini tentunya diperlukan sosok pemimpin yang dapat membawa bawahannya ke dalam dinamika kolaboratif.

Kepemimpinan kolaboratif merupakan sebuah usaha bersama dimana berbagai individu secara kolektif terlibat dalam interaksi yang berorientasi pada tujuan bersama dan mampu menciptakan sesuatu yang sinergis melalui proses tersebut. Pimpinan harus menjadi katalisator dalam membangun kolaborasi satu dengan yang lainnya, membangun sebuah sistem saling ketergantungan dan tidak otoriter (Koppenjan, 2012). Kepemimpinan kolaboratif ini juga harus bisa memahami perbedaan. Pada dasarnya kolaborasi membutuhkan pemahaman multikulturalisme. Pemahaman ini menekankan pada perbedaan dalam kesederajatan, penghargaan dan penilaian atas budaya seseorang, dan akan mendorong interaksi sosial dalam bentuk kolaborasi. Dengan paradigma tersebut diharapkan mampu membentuk konsep kepemimpinan yang dapat memenuhi kebutuhan kelompok masyarakat yang berbeda dan tidak takut untuk menyatakan bahwa masing-masing budaya dapat bertumbuh bersama dengan kekhasan masing-masing. Pemimpin harus menunjukkan sikap yang adil bagi anggota atau

pengikutnya dalam sebuah organisasi. Suatu keberhasilan dalam membangun kolaborasi dalam multikulturalisme adalah pembagian tugas yang jelas sesuai dengan keahliannya masing-masing.

b. Keterkaitan Perilaku Kolaboratif dan Multikulturalisme dalam Pembentukan Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan suatu kemampuan seseorang dalam mempengaruhi sekelompok orang dalam untuk sebuah atau beberapa tujuan tertentu. Kepemimpinan dapat memberikan kontribusi yang sangat signifikan terhadap kesuksesan sebuah organisasi, tidak terkecuali juga dalam organisasi pemerintah. Seperti sifat seseorang, tipe kepemimpinan antar individu satu dengan individu lainnya memiliki tipe yang berbeda-beda. Seorang pemimpin dapat mempengaruhi sikap dan perilaku anggotanya dengan cara pendekatan yang berbeda-beda (Benjamin & Flynn, 2006). Kepemimpinan memiliki peranan penting karena kepemimpinan merupakan manajemen yang akan mempengaruhi pengikutnya dalam pekerjaan untuk dapat mencapai tujuan organisasi (Rad & Yarmohammadian, 2006). Salah satu tipe kepemimpinan yang cocok untuk menghadapi situasi yang tidak menentu seperti sekarang ini adalah kepemimpinan kolaboratif.

Kepemimpinan kolaboratif merupakan kepemimpinan yang mendayagunakan sumber daya manusia menjadi sebuah proses saling berbagi informasi, sumber daya, dan tanggung jawab atas sebuah program kegiatan yang sudah direncanakan, dilakukan serta dievaluasi secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah disepakati. Kolaboratif disini akan efektif ketika diikuti pemahaman mengenai pentingnya toleransi dan memahami perbedaan di tengah multikultural.

Multikultural di masyarakat maupun di dunia kerja tentunya mengandung potensi konflik. Konflik terjadi karena individu-individu tersebut memiliki berbagai kepentingan, lembaga, organisasi, dan kelas sosial sendiri-sendiri. Perbedaan dan budaya yang menjadi identitas setiap individu sangat besar tetapi ketika terjadi kolaborasi, perbedaan tersebut terlihat lebih kecil dan individu menjadi lebih dekat satu sama lain.

Keterkaitan sikap Multikultural dan Kolaboratif dalam pembentukan kepemimpinan adalah sebagai berikut:

1) Kepemimpinan Multikultural merupakan cara penanaman sikap yang menaungi berbagai macam ras, agama, budaya dan yang lainnya. Ketika terjadi

pemahaman akan perbedaan dan bisa saling menghargai satu dengan yang lainnya pemimpin akan menempatkan sesuai dengan keahliannya masing-masing sehingga terjadi upaya kolaborasi. Kolaborasi ini akan menjalankan roda organisasi secara Bersama dan bukan lagi menjadi upaya individu.

2) Peran pemimpin bersifat membangun dan menyakinkan para pengikutnya. Pemimpin menggiring para pengikutnya untuk bersama-sama mencapai tujuan yang sama. Bagaimanapun pemimpin harus sedapatnya memberikan solusi yang menguntungkan bagi semua pihak.

c. Kebijakan Kemacetan Lalu Lintas dan Masalah Transportasi Umum di DKI Jakarta

Kemacetan lalu lintas di Jakarta ibarat penyakit kronis. Bertahun-tahun terus terjangkit dan belum menemukan obatnya. Pemimpin silih berganti dan terus memberi solusi namun dampaknya belum juga berarti. Pertumbuhan penduduk yang dibarengi dengan peningkatan penggunaan transportasi pribadi memperparah keadaan ini. Berbeda dengan kota besar negara maju seperti Tokyo di Jepang dimana transportasi umum menjadi pilihan masyarakat.

Hal ini terjadi juga bukan tanpa alasan, masyarakat menganggap transportasi umum tidak nyaman, memerlukan waktu tempuh yang lama, hingga kondisi kendaraan umum yang kurang terawat menjadi kekhawatiran tersendiri. Sebenarnya kondisi masyarakat yang memilih kendaraan pribadi akan berdampak buruk bagi semua karena akan menyebabkan biaya tinggi antara lain energi, polusi dan menurunnya produktivitas dalam bekerja, karena sudah lelah di jalan (Kadarisman et al., 2017).

Jakarta sebagai pusat perekonomian dan pemerintahan tentu memiliki pergerakan atau mobilisasi masyarakat yang tinggi sehingga jika transportasi pribadi menjadi pilihan masyarakat akan menjadi masalah yang pelik. Bagaimana tidak, pertumbuhan jalan tidak akan sanggup mengimbangi pertumbuhan kendaraan. Permasalahan ini tentunya harus segera dicarikan solusi. Masalah ini perlu adanya perimbangan, agar dapat cepat dicapai langkah yang perlu dilaksanakan adalah melalui transportasi antar moda yang terintegrasi satu dengan lainnya (Arubusman, 2014). Integrasi antar moda transportasi menciptakan keterpaduan antar transportasi umum satu dengan lainnya, bukan hanya jalur/jurusan namun juga sampai dengan pembayarannya. Jika hal ini dipadukan

sedemikian rupa maka akan membuat masyarakat akan melirik transportasi umum sebagai pilihan untuk mobilisasi sehari-hari.

Bukan tanpa upaya, pemerintah daerah Jakarta sudah melakukan berbagai upaya agar warganya beralih ke transportasi umum. Kebijakan transportasi harus dilaksanakan secara holistic dan menyeluruh, memperhatikan berbagai aspek yang berkaitan baik secara langsung maupun tidak langsung seperti tata ruang, ketertiban umum dan asas legalitasnya harus jelas (Kadarisman et al., 2017). Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah daerah Jakarta akhir-akhir ini adalah dengan integrasi antar moda. Program integrasi antar moda di Jakarta ini dibungkus dengan nama Jak Lingko.

d. JAK LINGKO Solusi Integrasi dan Penataan Transportasi Umum berbasis Kolaborasi dalam Multikulturalisme

Jakarta sebagai kota yang mendeklarasikan dirinya dengan slogan “Jakarta Kota Kolaboratif” harus mampu membuktikan diri. Perumusan kebijakan, tidak terkecuali dengan perumusan kebijakan di bidang transportasi harus melibatkan peran serta berbagai pihak. Pihak-pihak yang terlibat antara lain para pengusaha transportasi yang sebelumnya sudah beroperasi di Jakarta, masyarakat sebagai pengguna dan pemerintah sebagai regulator. Sehingga pada implementasinya nanti kebijakan yang diambil dengan memperhatikan aspek-aspek sosial kemasyarakatan dapat meminimalisir konflik-konflik yang tidak perlu.

Gambar 1.
Manfaat Integrasi Ticketing dan Tarif Jak Lingko

Manfaat Integrasi Ticketing dan Tarif JakLingko



Masyarakat	Operator Transportasi Umum	Pemerintah
Memberikan Kemudahan	Meningkatkan jumlah penumpang dan pendapatan	Kebijakan Tarif Tepat Sasaran
Memberikan Kenyamanan	Binis proses menjadi lebih efektif dan efisien	Mengurangi subsidi jangka panjang
Tarif yang Terjangkau	Pengelolaan aset lebih efisien	Mengurangi kemacetan
Cepat dan efektif	Rekonsiliasi Pembayaran yang Terpusat	Data transportasi terpusat
Menghubungkan Park and Ride, tujuan wisata, dsb dengan angkutan umum	Seamless Transaction	Memperbaiki kualitas udara ibukota

Sumber : <https://www.jaklingkoindonesia.co.id/id>

Jak Lingko adalah kristalisasi kebijakan kolaboratif yang coba diimplementasikan di bawah kepemimpinan Anies Baswedan. Jak Lingko merupakan program kebijakan di Jakarta dalam hal transportasi yaitu integrasi antar moda transportasi. Integrasi antar moda ini mencakup berbagai jenis layanan dari angkot/*microbus*, transjakarta dan juga transportasi berbasis rel seperti LRT dan MRT. Uniknya penamaan Jak Lingko ini diambil dari Kabupaten Manggarai di Nusa Tenggara Timur. Lingko yang bermakna jejaring atau integrasi. Nama ini dipilih karena mencerminkan makna sistem transportasi terintegrasi yang sedang dibangun di Ibu Kota. (Pemerintah DKI Jakarta, 2021).

Gambar 2.
Sistem Sawah Lingko, Manggarai, Nusa Tenggara Timur



Sumber : dokumen pribadi

Kolaborasi berawal dari rapat terbatas antara Presiden dengan Menteri Perhubungan dan Gubernur DKI Jakarta yang menyepakati bahwa akan dilakukan integrasi transportasi di Jabodetabek dan meliputi semua transportasi umum dan ditindaklanjuti dengan pembentukan payung hukum, Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 63 Tahun 2020 tentang Penugasan Sistem Integrasi Pembayaran Antarmoda Se-Jabodetabek. Setelah itu Gubernur Jakarta memanggil penyedia transportasi umum di Jakarta yang terdiri dari beberapa usaha jasa, koperasi dan badan hukum lainnya.

Penyedia angkutan umum yang sebelumnya mengoperasikan transportasi umum diajak bergabung dan berkolaborasi dengan wadah Jak Lingko. Perlu diketahui yang awalnya penyedia angkutan yang berupa usaha jasa, koperasi atau badan hukum lainnya ini mempunyai tujuan masing-masing dan mencari untung sendiri-sendiri diberi pengertian dan persamaan pandangan. Sehingga mereka kini bergabung di Jak Lingko. Perlu diketahui bahwa penyedia transportasi sampai dengan pengemudinya adalah yang sejak lama bekerja di sektor tersebut.

Kolaborasi peningkatan layanan transportasi umum di dalam keberagaman latar belakang ini tentunya bisa saling menguntungkan semua pihak. Penyedia transportasi umum dapat berkonsentrasi bagaimana melayani masyarakat dengan baik dan merawat kendaraannya. Karena penghasilan yang diperoleh bukan lagi seberapa banyak penumpang diangkut, namun jarak yang ditempuh per kilometer. Dari sisi pengemudi gaji dan jaminan hidup juga terjamin sehingga tidak ada lagi kebut-kebutan kejar setoran.

Gambar 3.
Angkutan Umum yang bertransformasi menjadi Jak Lingko



Sumber : <https://megapolitan.kompas.com/>

Sisi pemerintah juga dapat memenuhi kewajibannya untuk menyediakan layanan transportasi yang baik untuk warganya. Selain itu juga sebagai langkah nyata mengurai kemacetan di Jakarta. Dari sisi masyarakat juga diuntungkan, karena layanan ini murah. Selain murah fasilitas infrastruktur transportasi umum juga meningkat dari infrastruktur transportasi umum itu sendiri dan dengan pelayanannya. Masyarakat juga dapat menikmati layanan transportasi antar moda yang terintegrasi satu dengan lainnya. Inilah gerakan nyata dari Kota Jakarta, yang **membuktikan dirinya dengan label “Jakarta kota kolaborasi”**. Paling tidak dari sisi ini Pemimpin Pemerintah Daerah Jakarta beserta jajarannya mampu memberikan pelajaran yang baik tentang menyelesaikan masalah dengan cara kolaborasi di dalam multikulturalisme.

Penutup

- a. Organisasi juga organisasi pemerintahan yang baik adalah organisasi yang mampu berkolaborasi. Kolaborasi akan menghasilkan pemerintahan yang efektif dan efisien. Suasana kolaboratif akan menciptakan sinergi strategi antar stakeholders yang akan menuntun pada solusi yang inovatif. Kolaborasi tidak terlepas multicultural dimana harus saling menghargai perbedaan dan melengkapi kekurangan. Peran kolaborasi dalam multikulturalisme tidak lepas dari sosok pemimpin. Pemimpin yang baik akan menjadi teladan dan menginspirasi pengikutnya agar mampu terintegrasi dalam wadah dan proses organisasi multikultural.
- b. Multikulturalisme adalah fitrah manusia yang diberikan oleh Tuhan YME. Kekayaan budaya dan latar belakang seharusnya mendorong setiap individu untuk berinteraksi satu dengan yang lainnya sehingga akan terjadi sebuah kolaborasi.

Dalam hubungan antara kolaborasi dan multikulturalisme diharap mampu memunculkan peran kepemimpinan yang bersifat konstruktif, yaitu mampu menjadikan individu-individu memiliki tujuan yang sama. Hal tersebut akan meminimalisir terjadinya konflik horizontal antar individu dan individu maupun antar kelompok golongan.

- c. Masalah kemacetan dan transportasi umum di Jakarta bukanlah masalah baru. Setiap pemimpin yang menjabat di Jakarta sudah berusaha untuk memecahkan masalah ini, namun hingga saat ini kemacetan masih terjadi di Jakarta. Salah satu hal yang menjadi penyebab adalah masyarakat tidak memilih transportasi umum sebagai pilihan mobilisasinya. Hal ini diperparah dengan pertumbuhan kendaraan pribadi yang terus meningkat tidak seimbang dengan pertumbuhan jalan raya. Olehnya Pemerintah Daerah Jakarta dalam hal ini harus merumuskan kebijakan transportasi yang holistik. Holistik disini memperhatikan berbagai aspek antara lain tata ruang, lingkungan, ketertiban dan legalitasnya.
- d. Jak Lingko merupakan sistem transportasi antar moda yang terintegrasi baik rute, manajemen, maupun pembayarannya. Integrasi ini tidak hanya melibatkan antar bus besar, medium, dan kecil. TransJakarta, tetapi juga transportasi berbasis rel yang dimiliki Pemerintah Daerah Jakarta, seperti MRT dan LRT. Jak Lingko merupakan solusi transportasi yang dilahirkan dalam semangat kolaborasi. Kolaborasi di dalam multikultural yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Jakarta dengan penyedia transportasi di Jakarta. Hal ini terjadi tidak luput dari peran pimpinan yang mampu melihat celah masalah dan menyelesaikannya dengan cara yang menguntungkan bagi semua pihak.

Referensi

- Arubusman, D. A. (2014). *Manajemen Angkutan Lebaran Terpadu Integrated Lebaran Holiday Transportation Management*. 01(02), 103–116.
- Baran, B. E., & M., H. W. (2019). managing vuca.pdf. *Organizational Dynamics*, 50(2), 1–11.
- Benjamin, L., & Flynn, F. J. (2006). Leadership style and regulatory mode: Value from fit? *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 100(2), 216–230. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2006.01.008>
- Saleh, Choirul M. S. (2020). *Konsep, Pengertian, dan Tujuan Kolaborasi*.
- Kadarisman, M., Gunawan, A., & Ismiyati, I. (2017). Implementasi Kebijakan Sistem Transportasi Darat Dan Dampaknya Terhadap Kesejahteraan Sosial Di Jakarta. *Jurnal Manajemen Transportasi Dan Logistik*, 2(1), 59. <https://doi.org/10.25292/j.mtl.v2i1.129>
- Koppenjan, J. (2012). The new public governance in public service delivery-

- reconciling efficiency and quality. In *Eleven International Publisihing*.
- Simbolon, Nanci Yosepin. (2020). *Perlindungan hukum bagi pengguna jasa angkutan umum berdasarkan uu no.22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan nanci yosepin simbolon dosen universitas darma agung*. 4(1), 96–102.
- Rad, A. M. M., & Yarmohammadian, M. H. (2006). A study of relationship between managers' leadership style and employees' job satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance Incorporating Leadership in Health Services*, 19(2–3). <https://doi.org/10.1108/13660750610665008>
- Salim, A. K., Massara, A., Zaifuddin, Z., Arzal, M., & Jumadi, A. (2019). Analisis Kinerja Operasional Angkutan Umum Kota Pare-Pare. *PENA TEKNIK: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Teknik*, 4(2), 135. https://doi.org/10.51557/pt_jiit.v4i2.592
- Saraev, P., Blyumin, S., Galkin, A., & Sysoev, A. (2020). Mathematical Remodeling Concept in Simulation of Complicated Variable Structure Transportation Systems. *Transportation Research Procedia*, 45, 475–482. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.03.041>
- Sugiyono, P. D. (2016). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D (Cetakan Ke). *Bandung: CV Alfabeta*.
- Tandirerung, I., Ramba, J., Rahman, R., & Ali, N. (2020). Pelayanan Penumpang Angkutan Umum Kota Trayek Sudiang - Sentral Kota Makassar. *Paulus Civil Engineering Journal*, 1(2), 19–26. <https://doi.org/10.52722/pcej.v1i2.58>