

# KESIAPAN BUS RAPID TRANSIT KOTA SEMARANG DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN UNTUK MENCAPAI INOVASI SMART MOBILITY

ISMARDIYANSYAH

(ILMU PEMERINTAHAN FISIP UNDIP, SEMARANG)

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang semakin canggih membuat konsep pintar tak hanya diterapkan pada berbagai perangkat, tetapi pada berbagai sistem atau tatanan. Salah satunya yang mencuat akhir-akhir ini adalah konsep kota pintar. Kota pintar didefinisikan juga sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat, Apalagi ditopang dengan banyaknya sarana penunjang dan dibantu operator selular akan mempercepat tercapainya sebuah kota untuk menuju kota pintar dalam arti sesungguhnya, bukan hanya pintar dalam kecanggihan teknologi.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode campuran yaitu fokus pada pengumpulan, penganalisisan, dan pencampuran pada data kualitatif atau kuantitatif dalam suatu penelitian tunggal atau lanjutan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah Dinas Perhubungan, UPTD BLU Trans Semarang, Pelajar dan Mahasiswa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi mobilitas cerdas dalam pelayanan *Bus Rapid Transit* Kota Semarang dapat dikatakan sudah berjalan dengan lancar dimana terdapat produk inovasi yang dikembangkan mulai dari penerapan sistem kartu tiket elektronik dan pengembangan aplikasi *playstore* BRT Trans Semarang, Pengelolaan produk inovasi tersebut bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan pelayanan transportasi massal yang cepat, murah, aman dan nyaman. Namun dalam pengembangannya belum mencapai hasil yang maksimal dan sesuai dengan apa yang telah diharapkan.

Penelitian ini menyimpulkan Respon masyarakat terhadap inovasi smart mobility dalam pelayanan *Bus Rapid Transit* bersifat positif yaitu, respon terhadap penggunaan teknologi 53%, respon terhadap *e-ticketing* mempermudah pelayanan 66,9%, respon tentang mudahnya pemahaman prosedur pelayanan penumpang 49,6%, respon tentang pihak BRT Kota Semarang cepat dalam merespon keluhan 51,2%, respon tentang mesin *e-ticketing* tidak sering mengalami trouble 59,8%, respon tentang cara sosialisasi yang inovatif 44,9%, respon tentang tingkat keamanan 52%, respon terhadap sarana dan prasarana 65,4% untuk AC, kursi, dll, 66,9% untuk alat alat keselamatan, dan 41,8% untuk CCTV. Eksistensi pengembangan inovasi pelayanan transportasi publik BRT Trans Semarang tidaklah lepas dari adanya faktor penghambat dalam proses pelaksanaannya.

**Kata Kunci:** Inovasi Pelayanan, *Smart Mobility*, *Bus Rapid Transit*

## ABSTRACT

The development of increasingly sophisticated technology makes the smart concept not only applied to a variety of devices, but in various systems or settings. One of the things that sticks up lately is the smart city concept. Smart City is also defined as a city capable of using human resources, social capital and modern telecommunications infrastructure to realize sustainable economic growth and high quality of life, with wise resource management through community participation-based governance, especially supported by many supporting facilities and assisted by operators cellular will accelerate the achievement of a city to go to smart city in the true sense, not just smart in technological sophistication.

The study was conducted using a mixed method, namely as a mixed methods focusing on collecting, analyzing, and mixing qualitative and quantitative data in a single or advanced study. Data collection techniques are carried out with questionnaires, interviews, literature studies, and documentation. The informants in this study were the Department of Transportation, UPTD BLU Trans Semarang, and Students.

The results show that Smart Mobillity Innovation in the Semarang City Bus Rapid Transit service can be said to be running smoothly where there are innovation products developed starting from the application of the e-ticketing card system and the application development of the Trans Semarang Playstore BRT, Management of innovation products aimed at improving service quality and realize fast, cheap, safe and comfortable mass transportation services. But in its development it has not achieved maximum results and in accordance with what has been expected.

This study concludes that the community response to smart mobility innovation in Bus Rapid Transit services is positive, namely the response to the use of technology 53%, the response to e-ticketing facilitates 66.9% service, the response to easy understanding of passenger service procedures 49.6%, response about the BRT Semarang City was quick in responding to complaints 51.2%, the response to e-ticketing machines did not often experience trouble 59.8%, response to innovative ways of socialization 44.9%, response about 52% security level, response to facilities and infrastructure 65.4% for air conditioning, seats, etc., 66.9% for safety equipment, and 41.8% for CCTV. The existence of the development of the Trans Semarang BRT public transportation service innovation is inseparable from the existence of inhibiting factors in the implementation process.

**Keywords: Service Innovation, Smart Mobillity, Bus Rapid Transit**

## 1. PENDAHULUAN

Peneliti dalam penelitian ini mempunyai dua alasan yang mendasari, yaitu alasan teoritik dan alasan empirik. Alasan yang pertama yaitu alasan Teoritik yang mendasari dan melandasi penelitian ini untuk dilakukan. Alasan teoritik merupakan hasil atau temuan-temuan dari penelitian sejenis yang sebelumnya pernah dilakukan. Diantaranya sebagai berikut:

Pertama, berdasarkan Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam BAB XXI bertajuk Inovasi Daerah, dari pasal 386 hingga pasal 390 UU 23/2014. Inovasi yang dimaksud dalam Pasal 386 adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Bentuk pembaharuan antara lain penerapan hasil ilmu pengetahuan dan teknologi dan temuan baru dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kedua, *Smart mobility* (pergerakan yang pintar) adalah sistem pergerakan yang memungkinkan pencapaian tujuan dalam hal ini transportasi dengan pergerakan sesedikit mungkin (*less mobility*), dengan hambatan serendah mungkin (*move freely*) dan waktu tempuh sesingkat mungkin (*less travel time*). Kata lainnya *smart mobility* adalah sebuah konsep pemanfaatan teknologi dalam bidang transportasi secara berkelanjutan dengan meminimalkan dampak sosial dan ekonomi serta kecelakaan berkendara yang berpotensi di timbulkan. Konsep *smart mobility* ini memiliki karakteristik dengan memanfaatkan solusi teknologi informasi dan komunikasi (*ICT*), terintegrasi, berkesinambungan dan aman.

Sedangkan untuk alasan Empirik yaitu suatu penelitian yang berfokus meneliti suatu fenomena atau keadaan dari obyek penelitian secara detail dengan menghimpun kenyataan-kenyataan yang terjadi serta mengembangkan konsep yang ada. Oleh karena itu alasan empirik merupakan kondisi nyata yang terjadi dilapangan yang didapat melalui pengamatan dan pengalaman, penerapan teknologi di bidang transportasi juga menjadi langkah awal solusi *E-Transportation* yang sejalan dengan mobilitas cerdas sebagai bagian dari konsep kota cerdas yang akan diterapkan di Kota Semarang. Kota Semarang memang menjadi salah satu percontohan transportasi di Indonesia, namun Kota Semarang dianggap juga masih memiliki permasalahan krusial transportasi yang perlu dibenahi. Pada dasarnya konsep *smart city* tidak hanya tentang penerapan teknologi untuk mengurai permasalahan perkotaan, namun juga bagaimana tata kelola di perkotaan yang mampu memberikan rasa aman, nyaman, dan berkelanjutan.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Inovasi Pemerintahan**

Inovasi merupakan hal penting dalam berbagai aspek kehidupan Negara dengan melakukan inovasi didalam pemerintahannya untuk terus berkembang diperlukan inovasi total dalam pemerintahan untuk mendapatkan system yang mengakomodir proses atau budaya masyarakat setempat. Inovasi Pemerintahan membutuhkan Pemimpin dan Sistem yang sama baiknya, Inovasi pemerintahan tanpa pemimpin yang kuat akan menimbulkan kegagalan sistem yang ada. Desain inovasi pemerintahan sangat dipengaruhi oleh visi kepemimpinan dan latar belakang sosial dan politiknya.

#### **2.1.1 Konteks Inovasi**

Inovasi merupakan kosa kata baru dalam praktek pengelolaan pemerintahan. Inovasi memiliki makna yang sangat beragam karena itu diantaranya para ahli belum ada kesepakatan mengenai definisi itu, artinya makna inovasi akan terus bertambah seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam pengelolaan pemerintahan.

#### **2.1.2 Makna Inovasi**

- Everett M. Rogers, inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.
- Stephen Robbins, Inovasi sebagai suatu gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa.
- Kuniyoshi Urabe, Inovasi bukan merupakan kegiatan satu kali pukul (*one time phenomom*), melainkan satu proses yang panjang dan kumulatif yang meliputi banyak proses pengambilan keputusan di dalam dan oleh organisasi dari mulai penemuan gagasan sampai implementasinya di pasar.
- Van de Ven Andrew H, inovasi adalah pengembangan dan implementasi gagasan-gagasan baru oleh orang dimana dalam jangka waktu tertentu melakukan transaksi-transaksi dengan orang lain dalam suatu tatanan organisasi pemerintahan.
- Suhono Harso S (2012), inovasi pada hakekatnya adalah suatu cara atau metode baru atau gabungan lama dan baru untuk menyelesaikan atau memberi alternatif baru dalam pengelolaan pemerintahan

- Joko Susanto (2003), inovasi adalah gambaran suatu prakarsa awal yang jeli, terobosan yang menggambarkan paduan kreativitas dan kecerdasan dalam mengelola institusi pemerintahan

### **2.1.3 Jenis inovasi**

1. Inovasi kreatif adalah program atau kebijakan inovasi yang rendah belum menunjukkan praktek positif di lapangan, cerdas dari segi gagasan dan berpotensi untuk menghasilkan efek langkah pendek yang positif
2. Inovasi strategis adalah program atau kebijakan inovatif yang cerdas berppotensi menghasilkan dampak jangka panjang yang positif tetapi belum terbukti implementatif di lapangan
3. Inovatif produktif adalah program yang cerdas dari segi gagasan, berpotensi menghasilkan dampak jangka pendek yang pasif, terbukti implementasi di lapangan, namun belum cukup meyakinkan untuk jangka panjang.

### **2.1.4 Langkah Untuk Mewujudkan Inovasi**

Pemerintah harus melakukan proses reinvention pelayanan publik dan bekerja dalam kerangka kerjasama yang lebih dengan seluruh aktor yang ada di masyarakat sebagai langkah untuk meningkatkan kapasitas negara dan jangkauan palayanan publik. Pemanfaatan inovasi dari tekhnologi informasi dan komunikasi dan pembangunan *e-governance* dapat memperkuat warga negara dan masyarakat sipil dalam politik dan proses pembuatan kebijakan, membuat agen pemerintahan lebih aksesibilitas, transparan dan efisien.

## **2.2 Smart Mobillity**

Smart mobility adalah sistem pergerakan yang memungkinkan pencapaian tujuan dalam hal ini transportasi dengan pergerakan sesedikit mungkin (*less mobility*), dengan hambatan serendah mungkin (*move freely*) dan waktu tempuh sesingkat mungkin (*less travel time*). Kata lainnya *smart mobility* adalah sebuah konsep pemanfaatan teknologi dalam bidang transportasi secara berkelanjutan dengan meminimalkan dampak sosial dan ekonomi serta kecelakaan berkendara yang berpotensi di timbulkan. *Smart Mobility* merupakan bagian pada *smart city* yang mengkhususkan pada transportasi dan mobilitas masyarakat. Sistem *smart* yang berbasis teknologi informasi untuk mengatur transportasi, *traffic*, dan pariwisata.

## **2.3 Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi layanan dapat didefinisikan sebagai "suatu proses yang berisi konsep-konsep baru dan produksi, pengembangan dan implementasi perilaku . Ini juga merupakan metode, perubahan respon terhadap lingkungan *eksternal* atau tindakan pertama akibat pengaruh lingkungan terhadap *transformasi* organisasi."

### **2.3.1 Jenis-jenis Inovasi Pelayanan Publik**

Jenis-jenis inovasi pelayanan publik terbagi menjadi empat jenis, yaitu Inovasi pelayanan, Inovasi dalam proses, Inovasi sistem, Inovasi konseptual

### **2.3.2 Proses Inovasi**

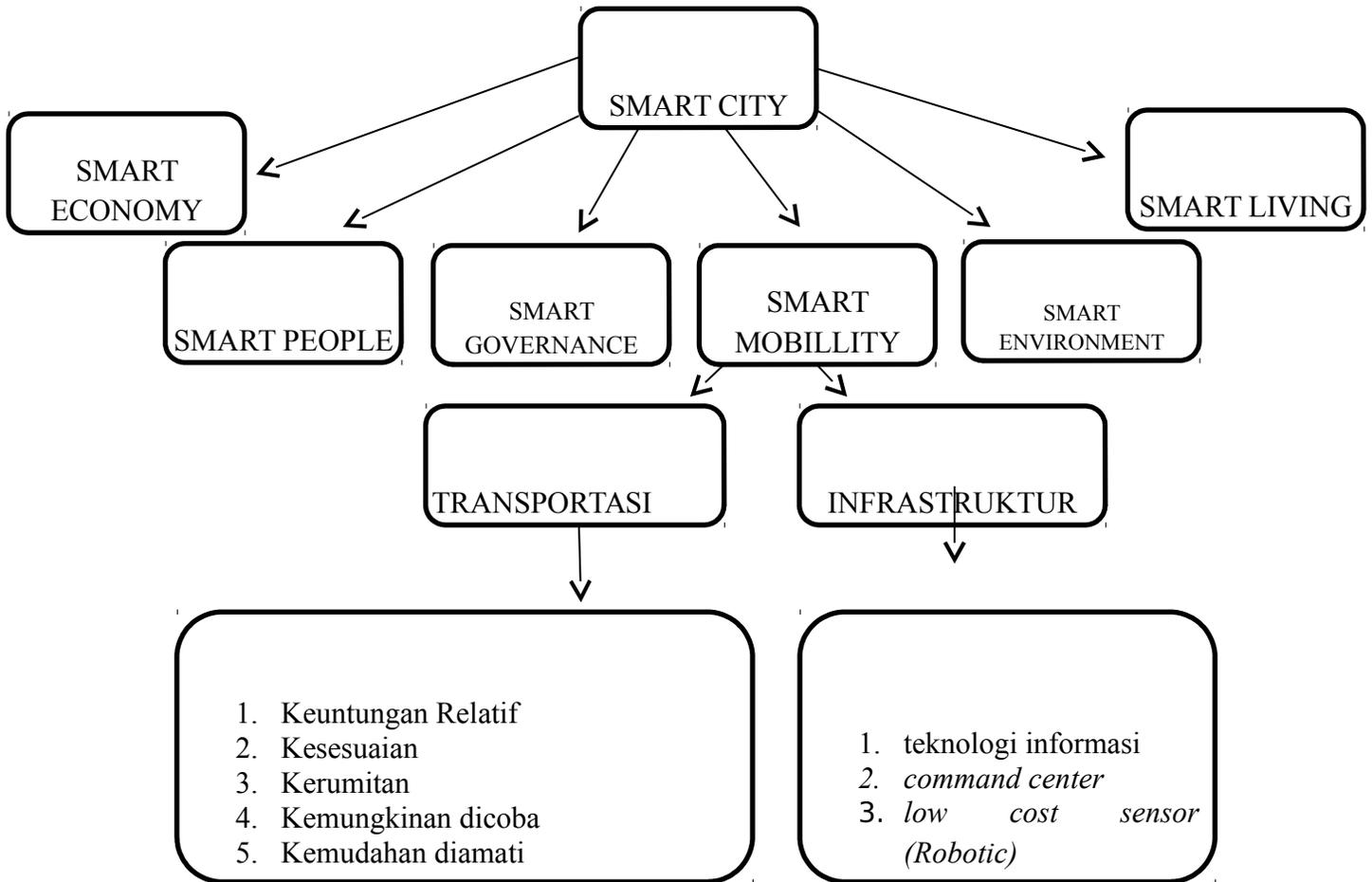
Teori difusi inovasi, dalam teori tersebut terdapat lima tahapan dalam inovasi yaitu : *Knowledge* (pengetahuan), *Persuasion* (kepercayaan), *Decision* (keputusan), *Implementation* (penerapan), *Confirmation* (konfirmasi).

### **2.4.3 Terwujudnya Inovasi Dalam Sebuah Pelayanan Publik**

Inovasi pelayanan publik sendiri memiliki jenis-jenis mulai dari infrastruktur dan transportasi, inovasi pelayanan publik dibidang transportasi sendiri memiliki atribut untuk mewujudkan sebuah inovasi yang baik, terdapat lima atribut yang dapat digunakan dalam melihat inovasi pada sebuah instansi yaitu: *Relative Advantage* (keuntungan relatif), *Compability* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), *Observability* (kemudahan diamati).

## 2.5 Kerangka Pikir Penelitian

Agar memudahkan penulis dalam melaksanakan penelitian, maka dibuatlah kerangka konseptual sebagai berikut:



Keterangan: *Smart City* terbagi menjadi 6 jenis yang meliputi *smart economy*, *smart people*, *smart governance*, *smart mobility*, dan *smart environment*. Penulis disini akan meneliti salah satu dari jenis *smart city* yaitu *smart mobility*, *Smart Mobillity* disini terbagi menjadi 2 kategori yaitu mencakup bidang transportasi dan infrastruktur, Aspek yang diteliti disini difokuskan kepada *smart mobility* pada bidang transportasi.

## 2 Metode Penelitian

### 2.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian *mixed methods*, yaitu suatu langkah penelitian dengan menggabungkan dua bentuk pendekatan dalam penelitian, yaitu kualitatif dan kuantitatif. berfokus pada pengumpulan, penganalisisan, dan pencampuran padandata kualitatif atau kuantitatif dalm suatu penelitian tunggal atau lanjutan. Desain penelitian yang digunakan Sesuai dengan masalah penelitian, desain yang digunakan dalam melaksanakan penelitian Akuntabilitas Pemerintah Kota dalam Pengelolaan Inovasi Pelayanan Transportasi BRT Kota Semarang yaitu strategi *eksploratoris sequential*. Pada desain penelitian ini, data yang akan dikumpulkan terlebih dahulu yaitu data kualitatif dari narasumber dan diikuti oleh pengumpulan data yang bersifat kuantitatif oleh responden kemudian dianalisis. Dalam penelitian ini lokasi penelitian ditetapkan di Kota Semarang. Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah: Pelaksana teknis penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Transportasi adalah unsur perangkat kota yang memiliki tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Transportasi BRT, terdiri atas: Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas (BLU UPTD), sebagai pelaksana kegiatan program sesuai bidangnya, Pelajar SMA dan Mahasiswa. Sedangkan objek penelitian ini juga berhubungan dengan pihak yang terlibat secara langsung dalam proses penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Transportasi untuk meningkatkan daya pemakaian BRT. Mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, sampai dengan pertanggungjawaban. Populasi dalam penelitian ini adalah Pelajar dan mahasiswa Kota Semarang yang menggunakan Pelayanan Transportasi BRT. Sementara jumlah Pelajar dan Mahasiswa di Kota Semarang yang akan diteliti sebanyak 127 orang yang terdiri dari 36 laki-laki dan 87 perempuan. Sedangkan sampel untuk peneliti ini adalah bagian dari jumlah total populasi yaitu jumlah pelajar dan mahasiswa yang menggunakan BRT rute kampus unnes – rusunawa undip. Penentuan rumus sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

$n$  = ukuran sampel

$N$  = populasi (jumlah kepala keluarga di Desa Temulus)

$e$  = tingkat presisi yang ditetapkan

Dalam penelitian ini digunakan tingkat presisi ketidakteelitian 10% sehingga ukuran sampel dalam penelitian ini yaitu:

$$n = \frac{N}{(1 + N(e)^2)}$$

$$n = \frac{200}{(1 + 200(0.01))}$$

$$n = 99.50$$

Berdasarkan rumus Slovin diatas maka sampel dalam penelitian ini adalah 99.50 atau dibulatkan menjadi 100 orang

Data Primer, Data ini bersumber dan berasal dari responden secara langsung. Berdasarkan prakteknya diperoleh melalui wawancara dan kuesioner yang disebar oleh peneliti. Selain itu dilakukan pengamatan secara langsung pada kondisi dan situasi di lokasi penelitian. Penelitian yang menjadi sumber data utama adalah berbagai fakta dan informasi yang diungkapkan oleh informan berkaitan dengan pertanyaan mengenai akuntabilitas pemerintah kota dalam pengelolaan Inovasi Pelayanan Transportasi BRT di kota Semarang. Data Sekunder, merupakan data tambahan untuk menunjang berupa informasi sebagai bahan pelengkap data primer. Data tambahan atau data sekunder yang dimaksud adalah dokumen-dokumen atau arsip yang didapatkan dari berbagai sumber, serta foto pendukung yang sudah tersedia maupun hasil dari penelitian ini dan data yang terkait pada bidang penelitian ini. Terdapat empat langkah yang harus dilakukan untuk menggunakan teknik pengumpulan, mengidentifikasi lokasi atau tempat dimana penelitian akan dilakukan, menentukan aktor yang akan diwawancarai, kegiatan apa yang dikerjakan oleh aktor tersebut, serta proses yang ada pada tahapan kegiatan tersebut. Oleh karena itu dilakukan tahapan antara lain: Kuesioner, Wawancara, Dokumentasi, Studi Pustaka.

### **3 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### 3.1 Identifikasi Responden

Responden yang dipilih dalam penelitian ini berasal dari Dinas Perhubungan Kota Semarang lebih khususnya pada bagian UPTD Badan Layanan Umum BRT Trans Semarang, pemilihan narasumber tersebut yang dinilai berkompeten dalam memberikan data dan informasi yang dibutuhkan berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

### 3.2 Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT Trans Semarang

Pelayanan transportasi publik merupakan salah satu elemen penting yang harus dipenuhi oleh pemerintah selaku penyedia layanan jasa, hal tersebut dikarenakan terkait dengan mobilitas kehidupan baik untuk kebutuhan masyarakat maupun pemerintah itu sendiri. Reformasi pelayanan menjadi aspek penting yang harus dikembangkan tidak hanya terkait dengan teknis pelayanan namun juga harus mampu mengubah dari segi perilaku dan pola pikir menjadi lebih modern demi menciptakan suatu pembaharuan dalam pelayanan itu sendiri. Inovasi diciptakan sebagai terobosan akan ide, gagasan maupun metode baru dalam penyelenggaraan pelayanan. *Relative Advantage* atau keuntungan *relative* menjadi salah satu aspek penting dalam pengembangan inovasi pelayanan publik karena suatu produk inovasi harus memberikan keuntungan dan kemudahan dalam implementasinya. Inovasi yang dikembangkan oleh BLU BRT Trans Semarang yaitu melalui pelayanan *E-Ticketing* dan aplikasi *playstore* BRT Trans Semarang yang dapat diunduh melalui *smartphone* untuk mengakses segala informasi terkait jadwal kedatangan serta sebagai sarana pengaduan kritik dan saran masyarakat terhadap pelayanan transportasi BRT. Pelajar dan Mahasiswa sebanyak 68 orang dengan persentase 53,5% memberikan pandangan positif jika BRT Kota Semarang menggunakan teknologi terbaru dalam menjalankan proses inovasi *smart mobility*. Hal ini membuktikan bahwa sebagian besar responden mengetahui dengan pasti penggunaan teknologi yang harus diberikan secara keseluruhan dan maksimal kepada masyarakat guna kepentingan bersama, diikuti dengan jawaban netral dengan frekuensi 45 orang sebesar 35,4% untuk jawaban netral, masyarakat terutama pelajar dan mahasiswa masih perlu diberikan sosialisasi tentang penerapan teknologi yang digunakan pihak BRT Kota Semarang, dan pandangan negatif sebanyak 14 orang dengan persentase 11%. Pelajar dan Mahasiswa sebanyak 75 orang dengan persentase 66,9% memberikan pandangan positif jika BRT Kota Semarang mempermudah sistem pembayaran dengan diluncurkannya *e-ticketing* dalam menjalankan proses inovasi *smart mobility*, Hal ini

membuktikan bahwa sebagian besar responden mengetahui dengan pasti bahwa *e-ticketing* mempermudah proses sistem pembayaran yang harus diberikan secara keseluruhan dan maksimal kepada masyarakat guna kepentingan bersama, diikuti dengan jawaban netral dengan frekuensi 33 orang sebesar 26% untuk jawaban netral, alasan yang diberikan masyarakat terutama pelajar dan mahasiswa karena kebanyakan masih menggunakan kendaraan pribadi ataupun transportasi online, BLU Trans Semarang perlu memberikan sosialisasi tentang penerapan sistem pembayaran dalam penggunaan *e-ticketing* yang digunakan pihak BRT Kota Semarang yang lebih baik lagi kedepannya, Sedangkan yang memberikan pandangan negatif sebanyak 9 orang dengan persentase 7%. *Compability* atau Kesesuaian Proses pengembangan inovasi transportasi publik BRT Trans Semarang telah melalui masa transisi dari inovasi lama menuju produk inovasi baru yang telah didukung dengan menggunakan teknologi yang lebih maju sehingga pelayanan transportasi publik menjadi lebih baik lagi. Inovasi memiliki sifat yang kompetibel sehingga membutuhkan adanya kesesuaian prosedur, mengoperasikan teknologi dan penggunaan fasilitas sarana serta prasarana yang digunakan. Para pegawai dituntut untuk mampu menyesuaikan adanya perubahan tersebut. hasil mayoritas yaitu sebanyak 63 orang dengan persentase 49,6% memberikan pandangan positif jika BRT Kota Semarang mempermudah prosedur pelayanan yang akan diberikan kepada penumpang dalam menjalankan proses inovasi *smart mobility*. Hal ini membuktikan bahwa sebagian besar responden mengetahui dengan pasti prosedur pelayanan yang harus diberikan secara keseluruhan dan maksimal kepada masyarakat guna kepentingan bersama, diikuti dengan jawaban netral dengan frekuensi 40 orang sebesar 31,5% untuk jawaban netral, masyarakat terutama pelajar dan mahasiswa masih perlu diberikan sosialisasi tentang penerapan prosedur pelayanan yang digunakan pihak BRT Kota Semarang, dan pandangan negatif sebanyak 24 orang dengan persentase 18,9%. *Complexity* atau Kerumitan, Penggunaan teknologi baru yang semakin canggih menimbulkan kerumitan didalam penggunaannya, hal tersebut seringkali dapat menghambat dalam proses pengembangan inovasi transportasi publik BRT Trans Semarang. Kerumitan yang ditimbulkan dari produk inovasi menyebabkan pelayanan menjadi tidak maksimal. BLU Trans Semarang menyadari bahwa program inovasi ini masih terus dalam proses perbaikan secara bertahap. hasil mayoritas yaitu sebanyak 65 orang dengan persentase 51,2% memberikan pandangan positif jika BRT Kota Semarang cepat dalam merespon keluhan penumpang dalam menjalankan proses inovasi *smart mobility*. Hal ini membuktikan bahwa sebagian besar responden mengetahui dengan pasti proses

pengaduan (keluhan) yang harus diberikan secara keseluruhan dan maksimal kepada masyarakat guna kepentingan bersama, diikuti dengan jawaban netral dengan frekuensi 47 orang sebesar 37% untuk jawaban netral, masyarakat terutama pelajar dan mahasiswa masih perlu diberikan sosialisasi tentang proses pengaduan (keluhan) yang digunakan pihak BRT Kota Semarang, dan pandangan negatif sebanyak 15 orang dengan persentase 11,8%. hasil mayoritas yaitu sebanyak 76 orang dengan persentase 59,8% netral jika BRT Kota Semarang mesin *e-ticketing* tidak sering mengalami *trouble* dalam menjalankan proses inovasi smart mobility. masyarakat terutama pelajar dan mahasiswa masih perlu diberikan sosialisasi tentang mesin *e-ticketing* dan terus berupaya memperbaiki kesalahan mesin yang digunakan pihak BRT Kota Semarang, diikuti dengan pandangan positif dengan frekuensi 28 orang sebesar 22%, dan pandangan negatif sebanyak 24 orang dengan persentase 18,1% yang merasa mesin *e-ticketing* masih sering mengalami *trouble*. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba, Produk inovasi transportasi publik BRT Trans Semarang telah teruji dan terbukti dapat diterapkan serta memberikan perubahan dalam proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Nilai keuntungan yang di hasilkan dari produk inovasi telah mampu meningkatkan target jumlah pengguna jasa layanan, hal tersebut mampu menarik antusias masyarakat untuk beralih menggunakan jasa angkutan massal BRT Trans Semarang. hasil mayoritas yaitu sebanyak 57 orang dengan persentase 44,9% netral jika BRT Kota Semarang melakukan sosialisasi dengan cara yang inovatif dalam menjalankan proses inovasi *smart mobility* dan BLU Trans Semarang harus terus melakukan sosialisasi yang inovatif kepada masyarakat agar menarik perhatian dari masyarakat itu sendiri. diikuti dengan pandangan positif dengan frekuensi 45 orang sebesar 35,4%, dan pandangan negatif sebanyak 25 orang dengan persentase 19,7% hal ini menggambarkan bahwa masyarakat belum banyak yang mengetahui sosialisasi inovatif yang diberikan oleh UPTD BLU Trans Semarang. *Observability* atau Kemudahan Diamati, Sebuah produk inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana pelayanan tersebut dapat bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Terlebih dari kemudahan dan kejelasan prosedur yang mampu dipahami oleh masyarakat selaku pengguna jasa selain itu ketersediaan sarana dan prasarana menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung proses pengembangan inovasi sehingga masyarakat mampu mengamati dan merasakan secara langsung hasil kinerja BLU Trans Semarang selaku penyedia jasa layanan. Penambahan infrastruktur dalam pengembangan inovasi transportasi publik BRT Trans Semarang setiap tahunnya selalu diselenggarakan oleh BLU Trans Semarang. hasil mayoritas yaitu sebanyak 83

orang dengan persentase 65,4% memberikan pandangan positif jika BRT Kota Semarang memberikan fasilitas sarana dan prasarana yang baik dalam menjalankan proses inovasi *smart mobility*. Untuk alat-alat bantu keselamatan dan sebanyak 85 orang setuju dengan persentase 66,9% memberikan pandangan positif jika BRT Kota Semarang menyediakan alat-alat bantu keselamatan didalam BRT ataupun di *shelter* diikuti dengan pandangan positif dengan frekuensi 53 orang dengan persentase 41,8% untuk penggunaan CCTV. Data dari table tersebut membuktikan bahwa sebagian besar responden mengetahui dengan pasti fasilitas-fasilitas yang harus diberikan secara keseluruhan dan maksimal kepada masyarakat guna kepentingan bersama, diikuti dengan jawaban netral dengan frekuensi 32 orang sebesar 25,2% untuk jawaban netral, masyarakat terutama pelajar dan mahasiswa masih perlu diberikan sosialisasi tentang fasilitas-fasilitas yang digunakan pihak BRT Kota Semarang, dan untuk CCTV sendiri yaitu sebanyak 47 orang dengan persentase 37% masih netral dengan hasil ini BLU Trans Semarang harus terus meningkatkan fasilitas – fasilitas pendukung agar pelayanan dapat terus diperbaiki.

### **3.3 Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi *Smart Mobillity* dalam Pelayanan Bus Rapid Transit Kota Semarang**

Eksistensi pengembangan inovasi pelayanan transportasi publik BRT Trans Semarang tidaklah lepas dari adanya faktor penghambat dalam proses pelaksanaannya. Munculnya faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan sangat berpengaruh negatif terhadap keberhasilan inovasi. Adapun faktor penghambat pelaksanaan inovasi tersebut yaitu, Budaya Risk Aversion, Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan, Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan, Tidak ada Penghargaan atau Instensif, Terdapat Teknologi, namun ada hambatan dari budaya dan penataan organisasi, Ketergantungan berlebihan kepada orang yang memiliki kinerja tinggi.

## **4 Uji Validitas Instrumen**

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat pengukur dapat mengungkapkan konsep gejala/kejadian yang diukur. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Regresi Linier*. Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

Variabel/Item	r hitung	r tabel	Valid/tidak
<b>Variabel Inovasi</b>			
P1	0,480	0,1771	Valid
P2	0,460	0,1771	Valid
P3	0,451	0,1771	Valid
P4	0,444	0,1771	Valid
P5	0,572	0,1771	Valid
P6	0,482	0,1771	Valid
P7	0,601	0,1771	Valid
P8	0,610	0,1771	Valid
P9	0,546	0,1771	Valid
P10	0,586	0,1771	Valid
P11	0,690	0,1771	Valid
P12	0,641	0,1771	Valid
<b>Variabel Fasilitas</b>			
F1	0,556	0,1771	Valid
F2	0,659	0,1771	Valid
F3	0,476	0,1771	Valid
F4	0,412	0,1771	Valid
F5	0,380	0,1771	Valid
F6	0,553	0,1771	Valid
F7	0,595	0,1771	Valid
F8	0,553	0,1771	Valid
F9	0,619	0,1771	Valid
F10	0,668	0,1771	Valid
F11	0,426	0,1771	Valid
F12	0,511	0,1771	Valid

## 5 KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang secara eksplisit tertuang dalam hasil dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan akhir dari penelitian Kesiapan *Bus Rapid Transit* Kota Semarang dalam Pelaksanaan Pelayanan Untuk Mencapai Inovasi *Smart Mobillity*, yaitu sebagai berikut: Inovasi *Smart Mobillity* dalam pelayanan *Bus Rapid Transit* Kota Semarang dapat dikatakan sudah berjalan dengan lancar dimana terdapat produk inovasi yang dikembangkan mulai dari penerapan sistem kartu *e-ticketing* dan pengembangan aplikasi *playstore* BRT Trans Semarang,

Pengelolaan produk inovasi tersebut bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan pelayanan transportasi massal yang cepat, murah, aman dan nyaman. Namun dalam pengembangannya belum mencapai hasil yang maksimal dan sesuai dengan apa yang telah diharapkan. Tahap pelaksanaan Inovasi pelayanan dalam sektor transportasi publik BRT Trans Semarang merupakan upaya perbaikan kualitas pelayanan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang, sebagai wujud pemenuhan tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang mengharapkan akan adanya pembaharuan pelayanan transportasi yang lebih aman, nyaman, terjangkau dan pastinya modern mengikuti kemajuan teknologi yang sedang berkembang saat ini. Eksistensi pengembangan inovasi pelayanan transportasi publik BRT Trans Semarang tidaklah lepas dari adanya faktor penghambat dalam proses pelaksanaannya. Munculnya faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan sangat berpengaruh negatif terhadap keberhasilan inovasi. Mulai dari Budaya *risk aversion* (menghindari resiko) menjadi salah satu aspek yang harus diperhatikan, karena jika budaya tersebut berkembang dalam suatu organisasi maka dikhawatirkan akan mempengaruhi keberhasilan inovasi. Petugas pelayanan belum mampu mempelajari fitur-fitur mesin secara keseluruhan sehingga apabila mesin *E-ticketing* mengalami *trouble* dan tidak dapat digunakan maka pelayanan akan beralih menggunakan transaksi secara manual atau tunai. Anggaran jangka pendek dan perencanaan merupakan salah satu faktor penghambat yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu inovasi. Terbatasnya anggaran hanya dialokasikan untuk program yang menjadi prioritas utama sehingga untuk ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung inovasi masih terbatas. Ketidakmampuan dalam menghadapi resiko dan perubahan diakibatkan karena masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menggunakan metoda atau cara-cara baru yang dihasilkan dalam suatu inovasi sehingga sulit untuk menghadapi berbagai resiko yang muncul. Penghargaan atau insentif dibutuhkan dalam mendorong dan merangsang semangat kerja pegawai namun saat ini pihak BLU Trans Semarang belum mampu memberikan adanya *reward*. Pembaharuan terhadap teknologi yang digunakan dalam pengembangan inovasi pelayanan tidak diimbangi dengan kesiapan budaya kerja dan penataan organisasi, hal tersebut dapat menyebabkan kegagalan pelaksanaan inovasi. Tingginya tingkat ketergantungan kepada pihak ketiga dikarenakan masih rendahnya kompetensi dan ketidakmampuan pihak BLU Trans Semarang dalam mengelola produk inovasi secara mandiri. Dari hasil kuesioner dan juga wawancara dengan berbagai pihak, respon atau tanggapan publik terhadap inovasi yang telah dilakukan dan Fasilitas-fasilitas yang ditawarkan pihak UPTD BLU Trans Semarang menjadi

indikator penilaian terhadap inovasi. Indikator dari Inovasi Pelayanan dan Indikator Fasilitas yang diberikan oleh pihak UPTD BLU Trans Semarang berpengaruh terhadap keberlangsungan Inovasi *Smart Mobillity* dalam pelayanan *Bus Rapid Transit* Kota Semarang. Respon masyarakat terhadap inovasi *smart mobility* dalam pelayanan *Bus Rapid Transit* bersifat positif yaitu, respon terhadap penggunaan teknologi 53%, respon terhadap *e-ticketing* mempermudah pelayanan 66,9%, respon tentang mudahnya pemahaman prosedur pelayanan penumpang 49,6%, respon tentang pihak BRT Kota Semarang cepat dalam merespon keluhan 51,2%, respon tentang mesin *e-ticketing* tidak sering mengalami *trouble* 59,8%, respon tentang cara sosialisasi yang inovatif 44,9%, respon tentang tingkat keamanan 52%, respon terhadap sarana dan prasarana 65,4% untuk AC, kursi, dll, 66,9% untuk alat alat keselamatan, dan 41,8% untuk CCTV.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dijelaskan diatas maka rekomendasi yang diberikan agar pelaksanaan inovasi *smart mobility* dalam pelayanan BRT Trans Semarang dapat mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan apa yang telah diharapkan, yaitu: Pelatihan dan pengembangan pegawai harus terus dilakukan untuk meningkatkan kemampuan serta keahlian dalam mengelola teknologi yang telah dikembangkan dalam suatu inovasi sehingga petugas pelayanan mampu menguasai fitur-fitur yang ada dan mengatasi permasalahan yang seringkali muncul dalam penggunaan mesin *E-ticketing* serta aplikasi *playstore* BRT Trans Semarang. Sangat dibutuhkan adanya perbaikan server agar tidak lagi terjadi *trouble* saat menginput data sehingga proses pelayanan tidak akan terhambat. Memperhatikan setiap keluhan dari penumpang dengan cepat agar seluruh pemakai jasa tetap merasa diperhatikan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.

Creswell John.W. 2014. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Djam'an satori. , (2009) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.

- Dwidjowijoto, Riant Nugroho. (2004) *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Hendro, Muliarto. 2015. *Konsep Smart City; Smart Mobility*. Bandung : SAFFK-MPWK ITB.
- Mulgan, G. & Albury, D. 2003. *Innovation in the Public Sector. Working paper version 1.9, October, Strategy Unit UK Kabinet Office*. Hlm 31
- Rusli, Budiman. 2013. *KEBIJAKAN PUBLIK MEMBANGUN PELAYANAN PUBLIK YANG RESPONSIF*, Bandung, Hakim
- Sangkala.2013. *Innovative Government*, Yogyakarta: Capiya Publishing.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sudaryono.2014. *Konsep Smart City untuk Kota-Kota di Indonesia Magister Perencanaan Kota dan Daerah*. Yogyakarta : UGM.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta : STIA-LAN Press.
- Sedarmayati. 2003. *Good Governace ( Tata Pemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung:CV. Mandar Maju
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sulaiman. 2004. *Analisis Regresi menggunakan SPSS contoh dan pemecahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Suprpto.1994. *Statistik Teori dan Aplikasi Jilid 5*. Jakarta: Erlangga.

## **Internet**

[www.semarangkota.go.id/](http://www.semarangkota.go.id/)

[www.semarangkota.bps.go.id](http://www.semarangkota.bps.go.id)

<https://www.slideshare.net/AgusDwiyanto4/inovasi-dan-best-practices-dalam-pp-stia>  
diakses 13 Maret 2018

## **Jurnal**

Yunika Trinandika, Mochammad Mustam, Rihandoyo. KUALITAS PELAYANAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS SEMARANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Koridor IV Cangkiran – Bandara A. Yani). Semarang:Universitas Diponegoro. Jurnal Adm Publik Vol.4 No.2, 2015

Yorki Zashika Herlianta, Sri Rum Giyarsih. PERSEPSI DAN PENGGUNAAN SMARTCARD UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN SISTEM TRANSPORTASI PADA TRANSJOGJA DI KOTA YOGYAKARTA. Yogyakarta:Universitas Gajah Mada. Jurnal. Vol 4, No. 3, 2015

Priskadini April Insani, MEWUJUDKAN KOTA RESPONSIF MELALUI SMART CITY. Malang: Universitas Merdeka Malang

### **Skripsi**

S Febrina. Kesiapan Pemerintah Kota Binjai Terhadap Binjai Smart City. Medan:Universitas Sumatera Utara

Ardiles Limantara, Priscillia Ratu Liliana. 2006. ANALISIS DAN PERANCANGAN E-PAYMENT (SMART CARD) PADA PT. EXPRESS TRANSINDO UTAMA. Jakarta:Universitas Bina Nusantara

Yogi Budipratama, Thalita Rifda Khaerani. 2017. PROSES INOVASI PELAYANAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS SEMARANG (STUDI KASUS E-TICKETING). Semarang:Universitas Diponegoro