

**EVALUASI OUTPUT INOVASI PELAYANAN PUBLIK BRT  
TRANS SEMARANG MENGGUNAKAN PEMBAYARAN  
GOPAY**

**Astri Kurniawati**

Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro  
Jalan Prof. Sudarto, S.H.Tembalang Semarang Jawa Tengah

Website : <http://fisip.undip.ac.id> /- Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

The study evaluated the implementation of the BRT Trans Semarang public service innovation using Gopay payments accompanied by the viewpoint of the community as service users. The innovation is supported by the product of a private company namely PT Dompot Anak Bangsa with the Semarang City Government who wants the people of Semarang to become accustomed to using cashless in supporting the principle of Semarang Smart City.

The author uses a mixed method by giving questions to research subjects by interviewing technical implementers and Semarang users, Trans Semarang BRT staff stakeholders and collecting data in the field and documentation of research objects. Seeing the innovation of BRT Trans Semarang services using Roger's theory in (Suwarno, 2008) relative advantages, compatibility, complexity, possibilities to try, or easily observed.

Whereas in evaluating the output of public service innovation to users of the Trans Semarang BRT service using criteria according to William Dunn in (Fitriana, 2019, p. 19) namely effectiveness, adequacy, equity, responsiveness and accuracy, the policies that have been carried out by looking at how much impact on the community as a service user.

Public service innovations carried out by the Trans Semarang UPTD Public Service Agency using Gopay are good enough, four indicators out of the six used indicators have been met which are effectiveness, efficiency, adequacy, leveling and other indicators that have not been met are responsiveness and accuracy.

**Keywords:** *Public service innovation, evaluation of public services, BRT Trans Semarang*

## ABSTRAK

Penelitian mengevaluasi pelaksanaan inovasi pelayanan publik BRT Trans Semarang menggunakan pembayaran Gopay disertai dengan sudut pandang masyarakat sebagai pengguna jasa. Inovasi didukung oleh produk perusahaan swasta yaitu PT Dompot Anak Bangsa dengan Pemerintah Kota Semarang yang menginginkan masyarakat Kota Semarang terbiasa menggunakan *cashless* dalam menunjang prinsip Semarang Smart City.

Penulis menggunakan metode campuran dengan memberikan pertanyaan kepada subyek penelitian dengan wawancara kepada pihak pelaksana teknis dan pengguna Semarang, stakeholder staff BRT Trans Semarang dan mengumpulkan data dilapangan serta dokumentasi dari obyek penelitian. Melihat inovasi pelayanan BRT Trans Semarang menggunakan teori Roger dalam (Suwarno, 2008) keuntungan relatif, kompatibel, kerumitan, kemungkinan dicoba, atau mudah diamati.

Sedangkan dalam mengevaluasi output inovasi pelayanan publik kepada pengguna jasa BRT Trans Semarang menggunakan kriteria menurut William Dunn dalam (Fitriana, 2019, p. 19) yaitu efektivitas, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan, kebijakan yang telah dilakukan dengan melihat seberapa besar berdampak bagi masyarakat sebagai pengguna jasa.

Inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Layanan Umum UPTD Trans Semarang menggunakan Gopay sudah cukup baik, empat indikator dari enam indikator yang digunakan sudah terpenuhi adalah efektifitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan dan indikator lainnya yang belum terpenuhi adalah responsivitas serta ketepatan.

**Kata kunci:** Inovasi pelayanan publik, evaluasi output pelayanan publik, BRT Trans Semarang

## 1 PENDAHULUAN

Inovasi diciptakan dalam pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang merupakan pengguna pelayanan. Dalam memberikan pelayanan terkadang menemui hambatan maupun tantangan pada implementasinya, agar instansi pemerintah dapat terus berkembang dan bersaing menghadapi tantangan yang ada, diperlukan inovasi dalam melayani masyarakat. Namun tidak semudah itu untuk melakukan suatu inovasi sesuai dengan tujuan atau harapan yang diinginkan, sehingga pelaksanaannya harus dilakukan evaluasi.

Adanya urgensi dari setiap instansi pemerintah daerah yang mempunyai kewajiban dari pemerintah pusat untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang inovatif yang telah dijelaskan dalam Peraturan Presiden (PP) No. 81 Tahun 2010 perihal Grand Desain Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2025. Melihat adanya hal tersebut tentunya evaluasi sangat perlu untuk dilakukan agar pelayanan publik yang sudah direncanakan dapat terus dimanfaatkan dengan baik.

Ada beberapa hal yang dapat dilakukan instansi pemerintah untuk berinovasi salah satunya dengan bekerjasama dengan sektor swasta. Salah satu implementasi di instansi atau dinas pemerintah kota adalah BLU UPTD Trans Semarang yang bekerjasama dengan perusahaan swasta yaitu PT Dompot Anak Bangsa melalui produknya yaitu Gopay yang merupakan anak perusahaan dari Gojek yang berfungsi untuk melakukan pembayaran non tunai yang telah populer di Indonesia termasuk di Kota Semarang.

Dengan metode pembayaran non-tunai untuk pengguna BRT Trans Semarang cukup dengan menggunakan Gopay yang ada di aplikasi Gojek, cara pemakaiannya dengan memindai kode QR antara alat yang dimiliki petugas dengan handphone pengguna BRT Trans Semarang, sehingga pengguna tidak perlu membayar dengan uang tunai dan menunggu uang kembalian. Inovasi

pelayanan tersebut diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan secara efektif dan efisien.

Adanya inovasi pelayanan publik bukan hanya serta merta merupakan tanggapan dari perkembangan atau dinamika kebutuhan masyarakat, namun hal tersebut juga merupakan kewajiban dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjamin hak hak sosial dasar masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik (Holle, 2011, p. 21). Hal tersebut didukung dengan regulasi-regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat hingga daerah dalam melakukan upaya pembangunan dan pengembangan inovasi (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2014) .

Penulis bermaksud mengevaluasi output dari inovasi pelayanan publik oleh Badan Layanan Umum (BLU) UPTD Trans Semarang dalam melayani penggunaannya menggunakan pembayaran dengan Gopay. Penulis menyertakan pendapat pengguna BRT Trans Semarang dalam melihat kehadiran inovasi pelayanan melalui pembayaran tersebut. Sebenarnya banyak aspek-aspek yang mempengaruhi implementasi dari inovasi pelayanan publik, salah satunya adalah partisipasi pengguna. Partisipasi inilah yang membuat inovasi pelayanan publik dapat mencapai inklusivitas yang lebih besar, seperti yang dijelaskan oleh Scupola dan Zanfei dalam (Andhika, 2018, p. 3).

## **2 METODE PENELITIAN**

Penulis menggunakan metode campuran yaitu metode yang mengeksplorasi dan memahami substansi atau makna terhadap subjek yang akan diteliti, disertai data kuantitatif dalam mendukung kevalidan hasil penelitian. Penulis melakukan beberapa upaya dalam menggunakan metode ini yaitu dengan memberikan pertanyaan kepada subyek penelitian, mengumpulkan data yang dibutuhkan secara spesifik dari narasumber kemudian diinduksikan dari tema yang khusus ke umum atau general kemudian data ditafsirkan (Creswell J. , 2016)

Penulis mencoba mengeksplorasi inovasi publik yang diteliti dengan mengumpulkan data sedetail mungkin secara mendalam, dengan melibatkan beberapa informan yang bersifat majemuk dari Badan Layanan Umum Trans Kota Semarang (Creswell J. W., 2015). Penulis juga mengumpulkan data tambahan yang dapat dikatakan data kuantitatif yang berfungsi untuk menunjang kevalidan hasil evaluasi yang dipertanyakan dalam rumusan masalah dalam penelitian.

Subyek penelitian yaitu sesuatu hal yang melekat dalam objek yang berhubungan dengan penelitian. Subjek dalam penelitian ini yang dimaksud adalah memperoleh data dari penelitian (Arikunto, 2010). Dalam menentukan subjek dalam penelitian ini penulis mengambil narasumber yang memiliki hubungan langsung terhadap inovasi pelayanan baik dari pihak yang terlibat dalam implementasi yaitu:

- a. Staff Divisi umum BLU UPTD Trans Semarang
- b. Koordinator Divisi Alat Komunikasi dan Informasi BLU UPTD Trans Semarang.
- c. Petugas tiket shelter yang mempunyai tugas memberikan pelayanan pembayaran dengan GoPay kepada pengguna jasa BRT Trans Semarang
- d. Pengguna jasa BRT Trans Semarang yang menggunakan transaksi GoPay sebanyak tujuh orang kategori penumpang umum, pelajar atau mahasiswa. Dalam menentukan narasumber, penulis melakukan wawancara dengan narasumber secara kebetulan atau *accidental sampling* sehingga apabila penulis menemui pengguna jasa menggunakan GoPay akan diwawancarai secara langsung tanpa melihat kategori penumpang.
- e. Pengguna BRT Trans Semarang yang menggunakan transaksi tunai.

### **3 KERANGKA TEORI**

#### **Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi pelayanan publik memang perlu untuk dilakukan namun tidak selalu mudah untuk mencapai hasil yang diinginkan. Inovasi menurut (Said, 2007) merupakan suatu perubahan yang sudah direncanakan dengan melibatkan penggunaan peralatan baru dan teknologi terbaru di lingkup instansi-instansi tertentu atau dapat bekerjasama dengan instansi lain dengan tujuan memperbaiki tata kelola dan cara kerja yang diharapkan dapat mengintegrasikan sumberdaya yang ada seperti sosial, SDM, dan kelembagaan didalamnya.

Dalam melihat sebuah inovasi pelayanan publik menggunakan beberapa komponen yang digunakan, komponen tersebut menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008) diantaranya adalah yang pertama *Relative Advantage* atau bisa disebut dengan keuntungan relatif yaitu keuntungan dan nilai lebih harus dimiliki sebuah inovasi yang merupakan karakteristik pembeda dari inovasi yang sebelumnya, sehingga memiliki nilai-nilai baru yang melekat pada inovasi. Kedua yaitu *compability* yang memiliki arti sesuai dan bersifat kompatibel, yang dimaksud adalah inovasi yang sudah ada sebelumnya tidak langsung dibuang namun tetap memerhatikan beberapa alasan salah satunya yaitu biaya. Inovasi terdahulu tetap menjadi bagian yang digunakan dalam tahap transisi ke bentuk inovasi yang baru, sehingga inovasi terdahulu tersebut dijadikan pembelajaran untuk menjadikan inovasi yang lebih baik.

Ketiga adalah kerumitan atau *complexity*, inovasi yang baru biasanya memiliki sifat yang lebih rumit dibandingkan inovasi yang sebelumnya telah ada. Inovasi baru yang ditawarkan dengan tingkat kerumitan tersebut sebenarnya bukan masalah yang cukup besar selagi masih dapat ditangani, sehingga inovasi baru tersebut dapat lebih efisien digunakan karena memberikan opsi kepada pengguna untuk menikmati cara yang lebih mudah.

Keempat adalah *triability* atau kemungkinan inovasi dapat dicoba, apabila inovasi sudah diuji dan terbukti memiliki keuntungan serta nilai yang lebih baik dan manfaat serta keuntungan dibandingkan inovasi yang sebelumnya,

inovasi tersebut justru dapat diterima oleh masyarakat. Inovasi tersebut harus melewati tahap uji publik yang artinya setiap pengguna mempunyai kesempatan untuk mendapatkan pelayanan dan menilai inovasi yang baru. Kelima yaitu *Observability* atau suatu inovasi yang dapat dengan mudah diamati. Untuk mengetahui inovasi yang baru dapat bekerja atau tidak dan menghasilkan sesuai harapan atau tidak diperlukan pengamatan yang mudah untuk dilakukan.

### **Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik**

Mengevaluasi suatu output pelayanan publik terdapat beberapa kriteria dalam mengukur keberhasilan inovasi pelayanan publik. Menurut Dunn dalam (Fitriana, 2019, p. 19) kriteria yang dimaksud diantaranya:

a. Efektifitas

Efektifitas merupakan pemaknaan kata efektif yang mempunyai arti pencapaian suatu keberhasilan terhadap ketetapan dalam mewujudkan tujuan, efektifitas juga dapat berhubungan dengan hasil usaha yang telah dilakukan dan dikaitkan antara pencapaian yang diharapkan dengan realita yang didapatkan, pendapat tersebut dijelaskan Winarno dalam (Khasanah, 2017, p. 23), artinya bahwa efektifitas merupakan sudahkah hasil yang diinginkan terwujud dengan tingkat ketepatan secara maksimal dan baik. Inovasi pelayanan publik BRT Trans Semarang apakah sudah mampu memenuhi standar pencapaian, mampu memberikan rasa percaya kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diselenggarakan instansi terkait dengan memberikan inovasi pelayanan yang baik.

b. Efisiensi

Efisiensi merupakan usaha-usaha yang dibutuhkan dalam mencapai hasil yang diinginkan, dalam usaha-usaha tersebut terdapat

suatu hal yang harus diperhatikan, yakni unit biaya, artinya seberapa kuat pengaruh unit biaya dalam mencapai tujuan yang diinginkan dari inovasi tersebut. Pada pelaksanaan inovasi pelayanan bahwa usaha-usaha apa saja yang telah dilakukan oleh BLU UPTD Trans Semarang dalam mewujudkan dan menghadirkan inovasi pelayanan yang konsisten terhadap waktu pelayanan kepada masyarakat yang bertujuan untuk mendukung program inovasi agar mendapatkan titik temu dengan masyarakat yang merupakan sasaran dari program tersebut.

c. Kecukupan

Kecukupan merupakan kriteria dalam mengevaluasi dalam melakukan penilaian dengan melihat target yang sudah didapatkan sudahkah memecahkan masalah yang ada atau bagaimana kebijakan tersebut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (Sari, 2019, pp. 99-100). Menurut Dun dalam (Widiastuti, 2017, p. 328) indikator kecukupan dapat terpenuhi apabila tujuan dari kebijakan yang dilakukan dan tercapai dapat memberikan rasa terpenuhinya kebutuhan yang dilihat dari nilai dan kesempatan.

d. Perataan

Perataan memiliki hubungan antara keadilan yang diberikan dengan diperoleh masyarakat sebagai kelompok sasaran inovasi pelayanan. Perataan atau kesamaan berhubungan erat dengan kebijakan pelayanan dengan bagaimana pelayanan tersebut dapat didistribusikan dengan baik kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

e. Responsivitas

Responsivitas memiliki kriteria atau ciri yang penting untuk dilihat karena berhubungan dengan kepuasan pengguna terhadap perataan, efektifitas, kecukupan dan efisiensi dari pelayanan publik yang diberikan. Apabila responsivitas belum dapat tercapai maka kriteria-kriteria lainnya belum dapat tercapai dengan sempurna dalam



memberikan respon terhadap kebutuhan dari masyarakat yang harusnya diuntungkan dalam mendapatkan manfaat dari inovasi pelayanan publik.

Responsivitas dimiliki oleh penyelenggara pelayanan apabila telah melakukan kebijakan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat sebagai subyek sasaran kebijakan. Apabila kebijakan yang dilakukan sudah sesuai atau responsif maka kebijakan tersebut dapat dikatakan berdampak bagi masyarakat.

f. Ketepatan

Ketepatan memiliki hubungan dengan kebijakan yang bukan hanya memiliki satu kategori saja melainkan memiliki beberapa aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ketepatan memiliki fokus utama yaitu nilai dari tujuan yang akan dicapai sesuai atau tidak dengan asumsi-asumsi penyelenggaraan pelayanan tersebut. Aspek yang digunakan dalam menseleksi beberapa pilihan yang dapat dijadikan anjuran dalam menilai hasil yang berkemungkinan besar dapat menjadi pilihan terbaik yang layak diterapkan. Kelayakan tersebut berhubungan dengan substansi tujuan pencapaian pelayanan.

#### **4 PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

##### **REALITA INOVASI PELAYANAN MENGGUNAKAN GOPAY**

a. Efektifitas

Diketahui bahwa BLU UPTD Trans Semarang berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat berupa memberikan kemudahan dalam hal pembayaran uang elektronik Pengguna jasa BRT Trans Semarang. Mayoritas pengguna merasa dimudahkan dengan adanya pelayanan menggunakan metode pembayaran dengan Gopay sebanyak lima informan dari tujuh orang yang merupakan pengguna jasa BRT Trans Semarang.

b. Efisiensi

Efisiensi merupakan usaha-usaha yang sudah dilakukan dalam mendapatkan pelayanan sebanding dengan hasil yang telah didapatkan. Usaha-usaha yang sudah dikeluarkan tersebut dapat berkaitan dengan biaya, waktu dan tenaga. Apabila unsur unsur tersebut tidak sesuai dengan apa yang telah diharapkan maka kebijakan terhadap pelayanan yang telah diterapkan menjadi tidak efisien bagi pengguna jasa (Nasution, 2017, p. 5) Inovasi pelayanan publik yang diberikan BLU UPTD Trans Semarang menggunakan Gopay tidak semua pengguna merasa bahwa pelayanan yang didapatkan lebih cepat, karena semua pengguna dengan metode pembayarannya masing-masing harus mengantri untuk dilayani oleh petugas. Namun sebagian besar pengguna merasa efisien dalam mendapatkan pelayanan.

#### c. Kecukupan

Kecukupan alat mesin tiket atau mobile E-ticketing sangatlah penting untuk dibawa oleh setiap petugas, baik petugas tiket armada, maupun petugas tiket shelter, apabila petugas tidak membawa mesin berakibat pada pengguna jasa yang tidak mempunyai kesempatan dalam mendapatkan pelayanan yang sebelumnya telah diinginkan. Empat informan merasa bahwa alat atau mesin yang digunakan oleh petugas di armada sudah cukup memenuhi kebutuhan di dalam armada maupun di shelter.

#### d. Perataan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan penulis, semua petugas dapat memberikan pelayanan menggunakan Gopay yang diutarakan informan yang bernama bahwa pelayanan sudah terlaksana merata karena semua petugas memiliki tugas dalam memberikan pelayanan dengan konsisten. Faktor petugas penting dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang merata kepada pengguna jasa karena petugas yang berhadapan langsung dan melayani pengguna jasa baik didalam armada atau di shelter.

e. Responsivitas

Dalam pelaksanaan pelayanan tersebut penulis tidak menemukan adanya keluhan ataupun kritik yang negatif yang berarti oleh informan terhadap pelayanan Gopay, hanya saja banyak pengguna jasa yang membutuhkan adanya promo atau cashback lagi di BRT Trans Semarang. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara oleh informan dan observasi yang telah dilakukan penulis melalui akun media sosial Instagram Trans Semarang terhadap komentar penggunaannya.

f. Ketepatan

Seluruh informan sebanyak tujuh orang menyatakan bahwa dengan diberlakukannya pelayanan menggunakan Gopay, menunjukkan bahwa hal tersebut merupakan sebuah konsistensi dari upaya peningkatan pelayanan di BRT Trans Semarang. Dengan didukung dengan argumen dari informan bahwa pada awal pelayanan BRT Trans Semarang masih menggunakan uang tunai dan sekarang berkembang memberikan pelayanan menggunakan cashless baik dari kartu tap baik itu E-BRT, BRIZZI dan teknologi digital seperti menggunakan Gopay, OVO, serta Link Aja.

## **5 PENUTUP**

### **a. Kesimpulan**

Harapan adanya inovasi pertama adalah keuntungan-keuntungan yang didapatkan telah sesuai dengan apa yang diharapkan bahkan mendapatkan antusiasme yang tinggi dari subyek sasaran. Kedua inovasi yang baru telah disesuaikan dengan produk sebelumnya disesuaikan dengan kondisi internal selaku pelaksana pelayanan publik. Ketiga Kerumitan yang ada dalam melakukan inovasi dapat diminimalisir dengan adanya kerjasama, sehingga dengan kerumitan yang ada harus dihadapi bagi pelaksana pemberi pelayanan.

Yang keempat adalah kemungkinan dicoba telah dilakukan untuk melihat respon masyarakat dan menghasilkan antusiasme yang baik dari pengguna BRT Trans Semarang menggunakan Gopay dalam bertransaksi untuk mendapatkan pelayanan. Yang terakhir inovasi pelayanan publik yang telah dilakukan BLU UPTD Trans Semarang dengan Gopay menghasilkan pelaksanaan yang mudah diamati sehingga dapat dilakukan evaluasi.

Implementasi dari inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Layanan Umum UPTD Trans Semarang menggunakan Gopay sudah cukup baik, dibuktikan dengan terpenuhinya empat indikator dari enam indikator yang digunakan oleh penulis dalam mengevaluasi inovasi pelayanan. Indikator-indikator yang sudah terpenuhi tersebut adalah efektifitas, efisiensi, kecukupan, perataan dan indikator lainnya yang belum terpenuhi adalah responsivitas serta ketepatan.

Inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Layanan Umum UPTD Trans Semarang menggunakan Gopay sudah cukup baik, empat indikator dari enam indikator yang digunakan sudah terpenuhi adalah efektifitas, efisiensi, kecukupan, perataan dan indikator lainnya yang belum terpenuhi adalah responsivitas serta ketepatan.

Efektif karena telah mencapai tujuan yang sebelumnya telah direncanakan yaitu memudahkan masyarakat, telah efisien karena memenuhi syarat, usaha-usaha apa yang telah dikeluarkan sebanding dengan apa yang didapatkan. Usaha-usaha tersebut dapat berupa biaya, waktu yang dikeluarkan pengguna jasa dalam mendapatkan pelayanan pembayaran menggunakan Gopay di BRT Trans Semarang. Kecukupan untuk menunjang adanya inovasi pelayanan publik yang dilakukan telah mencukupi, melihat dari jumlah mesin Mobile E-ticketing yang disediakan oleh BLU UPTD Trans Semarang.

Perataan yang dimaksud penulis dalam penelitian ini adalah dengan melihat pelayanan dan kinerja dari petugas tiket armada yang secara konsisten dalam memberikan pelayanan menggunakan GoPay. responsivitas yang belum terpenuhi melihat dari tanggapan masyarakat sebagai pengguna jasa BRT Trans Semarang terhadap kinerja yang tanggap dari BLU UPTD Trans Semarang yang belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa untuk memberikan promo bagi pengguna setianya.

Ketepatan yang belum terpenuhi, melihat dari tujuan diadakannya inovasi pelayanan publik menggunakan Gopay ini adalah mendorong perilaku masyarakat untuk menggunakan cashless dalam bertransaksi di BRT Trans Semarang (Nasution, 2017, p. 10). Dengan pelayanan berbasis elektronik menggunakan Gopay ini memang sudah tepat untuk menunjang pelayanan cashless, namun bagi pengguna millennial yang melek akan teknologi. Sedangkan pengguna yang memiliki usia di atas rentang lima puluh tahun keatas tidak mdah untuk menggunakan pelayanan berbasis digital tersebut.

#### **b. Rekomendasi**

Penulis memberikan rekomendasi kepada instansi terkait yaitu kepada BLU UPTD Trans Semarang untuk selalu mencanangkan kepada pengguna jasa BRT Trans Semarang dalam menggunakan pembayaran cashless baik di armada ataupun di shelter di Kota Semarang, karena berdasarkan observasi yang dilakukan penulis mengenai kebijakan cashless yang merupakan salah satu tujuan dari adanya inovasi pelayanan menggunakan Gopay di BRT Trans Semarang dalam implementasinya dilapangan, tidak semua petugas menghimbau kepada pengguna jasa untuk melakukan transaksi cashless, sehingga penggunaan antusias masyarakat sebagai pengguna jasa hanya berdasarkan ada promo atau potingan harga saja, bukan dari inisiatif atau kesadaran sendiri dari pengguna jasa.

Rekomendasi selanjutnya yaitu BLU UPTD Trans Semarang dapat memberikan kepuasan dalam melayani masyarakat sebagai pengguna jasa dengan memerhatikan kebutuhan atau permintaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa, sehingga kebijakan yang ditetapkan dan akhirnya di implementasikan dapat memenuhi unsur responsifitas sehingga dapat mempresentasikan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa.

Penelitian ini tidak dapat dikatakan sebagai penelitian yang sempurna karena masih banyak kekurangan yang ada. Kekurangan tersebut salah satunya tidak dapat melakukan wawancara dengan pihak PT Dompot Anak Bangsa yang merupakan perusahaan swasta. Teori yang digunakan oleh penulis dalam mengevaluasi pelaksanaan inovasi pelayanan publik di BRT Trans Semarang memiliki kecenderungan yang tidak sesuai dipakai dalam mengevaluasi pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang secara umum digunakan untuk mengevaluasi kebijakan publik. Lalu kekurangan berikutnya adalah data pengambilan data kepada pengguna jasa BRT Trans Semarang yang menikmati inovasi pelayanan publik yang menggunakan Gopay yang merupakan data kuantitatif yang belum dapat dikatakan sempurna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, L. R. (2018). Elemen dan Faktor Governansi Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah. *Jurnal Kelitbangan*, 3.
- Arikunto, S. (2010). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cantika, S., Rostyaningsih, D., & Djumiarti, T. (2015). Analisis Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Mandiri Akta Tanah). *Jurusan Administrasi Publik FISIP Undip*, 2.
- Creswell, J. (2016). *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Fitriana, D. M. (2019). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Rumah Sakit Keliling Dinas Kesehatan Provinsi Lampung (Studi Pada Kelurahan Panaragan Jaya Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat ). *FISIP Universitas Lampung*, 19.
- Holle, E. (2011). Pelayanan Publik Melalui E- Government : Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Peningkatan Publik Service. *Jurnal Sasi*, 21-30.
- Khasanah, S. U. (2017). Studi Evaluasi Dampak Pemekaran Desa Wonokarto Terhadap Pembangunan Infrastruktur di Desa Pemekaran. *Jurnal Ilmu Pemerintahan FISIP Undip*, 23.
- Nasution, I. (2017). Evaluasi Implementasi Kebijakan Tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional (Studi Pada Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II). *JOM FISIP*, 5.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2014). Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Nomor 30.
- Said, M. (2007). *Birokrasi di Negara Birokratus*. Malang: UMM Press.
- Sari, A. G. (2019). Evaluasi Program Keluarga Harapan Dalam Rangka Mengatasi Permasalahan Pendidikan Dan Kesehatan Di Kecamatan Semarang Utara Kota Semarang. *Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro*, 99-100.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN.
- Undang-Undang Nomor 23 . (Tahun 2014). Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah .
- Widiastuti, D. (2017). Evaluasi Kebijakan Peraturan Walikota Semarang No. 05 Tahun 2013 Tentang Penataan Toko Modern Minimarket Kota Semarang. *Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro*, 328.