

ANALISIS KERJA SAMA PEMERINTAH KOTA SEMARANG DAN PT. GO-JEK INDONESIA DALAM MENYEDIAKAN PEMBAYARAN GO-PAY UNTUK BRT TRANS SEMARANG SEBAGAI LANGKAH PENINGKATAN LAYANAN PUBLIK

Yehezkiel Devanno S., Wijayanto, Yuwanto

Departemen Politik dan Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Jln. Dr. Antonius Suroyo, Tembalang, Semarang. Kode Pos 50275

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7460033

Laman: <https://fisip.undip.ac.id/> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Peneliti melakukan analisis terhadap hubungan kerja sama yang terjalin antara Pemerintah Kota Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia dalam menyediakan Go-Pay sebagai metode pembayaran untuk BRT Trans Semarang. Penelitian ini dianggap menarik karena hubungan kerja sama pemerintah-swasta dapat dianalisis dengan perspektif pemerintahan untuk dinilai berhasil atau tidak. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menggambarkan fenomena yang sebenarnya, kemudian melakukan analisis secara mendalam dengan tujuan untuk menilai hubungan kerja sama kedua pihak tersebut. Data penelitian diperoleh melalui wawancara dengan narasumber dari Divisi Umum BLU UPTD Trans Semarang, serta melalui kajian pustaka dan analisis konten yang berasal dari buku, jurnal ilmiah, internet, dan sosial media. Keberhasilan atau tidaknya hubungan kerja sama Pemkot Semarang dengan PT. Go-Jek Indonesia ini dianalisis dengan konsep *Good Governance* dalam pandangan Pemerintah Kota Semarang sebagai daerah otonom.

Kata kunci: Kerja Sama, Pemkot Semarang, PT. Go-Jek Indonesia, BRT Trans Semarang

ABSTRACT

Researchers conducted an analysis of the cooperative relationship that existed between the City Government of Semarang and PT. Go-Jek Indonesia in providing Go-Pay as a payment method for BRT Trans Semarang. This research is considered interesting because the relationship between public-private partnerships can be analyzed from a government perspective to assess whether it is successful or not. This study uses a descriptive qualitative method to describe the actual phenomenon, then conducts an in-depth analysis with the aim of assessing the cooperative relationship between the two parties. Research data were obtained through interviews with informants from the General Division of BLU UPTD Trans Semarang, as well as through literature review and content analysis from books, scientific journals, the internet and social media. The success or failure of the Semarang City Government's cooperative relationship with PT. Go-Jek Indonesia is analyzed with the concept of Good Governance in the view of the Municipal Government of Semarang as an autonomous region.

Keywords: Collaboration, Semarang City Government, PT. Go-Jek Indonesia, BRT Trans Semarang

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Era Reformasi di Indonesia, menjadi pedoman bahwa pembangunan nasional tidak mutlak dilakukan oleh pemerintah pusat saja, tetapi juga dilakukan oleh pemerintah daerah, konsep ini kemudian dikenal dengan asas desentralisasi. Dalam asas desentralisasi, pemerintah daerah memiliki kewenangannya sendiri dalam mengatur urusan rumah tangganya.

Pemerintah pusat meyakini bahwa daerah memiliki otonominya sendiri untuk bertindak sesuai kewenangannya, yang terbagi dalam daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota. Distribusi kekuasaan yang seimbang antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah turut memberikan porsi yang sama dalam penyediaan berbagai layanan publik kepada masyarakat.

Melalui asas desentralisasi dan konsep otonomi daerah, pemerintah daerah dapat menyediakan, melaksanakan, mengawasi, menilai, hingga melakukan tindakan terhadap kebijakan tentang pelayanan publik yang diterapkan.

Transportasi menjadi salah satu kebutuhan pokok dalam kehidupan masyarakat, transportasi umum yang berkualitas, cepat, nyaman, efektif, efisien, dan murah menjadi hal yang harus disediakan oleh pemerintah. Dalam kasus sebagai suatu daerah otonom, transportasi publik dalam kota/kabupaten menjadi

tanggung jawab pemerintah daerah tersebut.

Transportasi umum dalam suatu daerah juga menjadi salah satu bentuk pemasukan daerah dari tarif yang ditetapkan dalam perjalanannya. Kewajiban disediakannya sarana transportasi umum bagi masyarakat wajib dilakukan oleh pemerintah daerah mengingat tidak semua penduduk memiliki kendaraan pribadi,

Good Governance memperkenalkan konsep baru dimana negara atau pemerintah bukan lagi menjadi satu-satunya *stakeholder* dalam mengatur urusan publik. Konsep ini mengambil peran yang lebih besar dari elemen di luar pemerintah dan negara, seperti swasta, publik, bahkan organisasi-organisasi di masyarakat. Mengingat bahwa kebijakan publik pada akhirnya akan ditargetkan pada masyarakat secara luas, perlu adanya campur tangan dari pihak masyarakat itu sendiri.

Pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah dengan mengadopsi gaya perusahaan swasta inilah yang menjadi cikal bakal kerjasama atau kemitraan antara pemerintah dengan swasta. Saat ini, kerja sama sudah terjalin antara Pemerintah Kota Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia dalam menyediakan Go-Pay sebagai metode pembayaran untuk BRT Trans Semarang. Dengan adanya kebijakan kerja sama ini, penulis mencoba mendalami bagaimana kerja sama ini

terjadi dan apa dampaknya dalam masyarakat, apakah kerjasama yang terjalin berbuah keberhasilan atau tidak.

Sistem pembayaran dengan Go-Pay sudah menjadi opsi pembayaran di sektor ekonomi masyarakat, pemerintah kemudian melihat adanya potensi besar yang dapat diterapkan di sektor pelayanan publik. Saat ini, kerja sama sudah terjalin antara Pemerintah Kota Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia dalam menyediakan Go-Pay sebagai metode pembayaran untuk BRT Trans Semarang. Dengan adanya kebijakan kerja sama ini, penulis mencoba mendalami bagaimana kerja sama ini terjadi dan apa dampaknya dalam masyarakat, apakah kerjasama yang terjalin berbuah keberhasilan atau tidak.

Beberapa penelitian terdahulu yang dinilai masih cukup relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Desy Yuli Ariani, 2016. “Kajian Peluang Kerja Sama Pemerintah Swasta (KPS) dalam Penyediaan Infrastruktur di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.”

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan teknik analisis kualitatif deksriptif yang menghasilkan kesimpulan bahwa pembangunan konstruksi Pelabuhan Tanjung Emas Semarang pada saat itu tidak menggunakan skema konsep Public-Private Partnership

(PPP), namun kemungkinan dari penerapan konsep tersebut masih dapat memungkinkan selama lingkup kepemilikan aset masih berada di bawah pemerintah daerah.

- 2) Rora Arina Murbasari, 2021. “Kemitraan Pemerintah Kota Semarang dengan PT. Go-Jek Indonesia sebagai Penyedia Layanan Go-Pay untuk Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Semarang.”

Penelitian ini menghasilkan analisis bahwa terdapat keuntungan bagi kedua pihak, seperti peningkatan pendapatan asli daerah bagi Pemkot Semarang dan juga meningkatnya branding serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan jasa keuangan PT. Go-Jek Indonesia. Terdapat pula kekurangan dan hambatan yang dihadapi, namun dapat diselesaikan secara cepat oleh kedua pihak.

Penelitian ini menggunakan 2 teori utama, yaitu Teori Kerja Sama Pemerintah-Swasta (KPS) dan Teori *Good Governance*. Dalam teori Kerjasama Pemerintah-Swasta, dijelaskan tentang makna dari kerja sama pemerintah dan swasta yang terdiri dari beberapa penjelasan, salah satunya yaitu:

“KPS adalah kerjasama yang melembaga dari sektor publik dan sektor swasta yang bekerja bersama

untuk mencapai target tertentu ketika kedua belah pihak menerima risiko investasi atas dasar pembagian keuntungan dan biaya yang dipikulnya.”

(Bult-Spiering dan Dewulf, 2006)

KPS menjadi media untuk meningkatkan efisiensi dan meningkatkan kualitas produk-produk dari pelayanan publik. Tujuan bersama yang hendak dicapai dengan menggunakan sistem kemitraan ini, antara lain adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaannya, meningkatkan kualitas produk dan pelayanan publik, serta adanya pembagian modal, risiko, dan kompetensi atau keahlian sumber daya bersama-sama.

Teori kedua menggunakan konsep *Good Governance*, yang nanti akan menjadi pedoman dalam analisis yang dilakukan peneliti untuk menilai *output* dari hubungan kerja sama Pemkot Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia. *Good governance* merujuk pada praktik-praktik dan prinsip-prinsip yang memastikan adanya transparansi, partisipasi publik, akuntabilitas, keadilan, efisiensi, dan hormat terhadap hukum dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan di dalam suatu organisasi, terutama di sektor public yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Menurut *United Nations Development Programme* (UNDP), karakteristik dalam pelaksanaan konsep ini seperti:

- a) *Participation*. Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya.
- b) *Rule of law*. Kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu.
- c) *Transparency*. Tranparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan.
- d) *Responsiveness*. Lembaga-lembaga publik harus cepat tanggap dalam melayani pihak pemegang kekuasaan.
- e) *Consensus orientation*. Berorientasi pada kepentingan masyarakat yang lebih luas.
- f) *Equity*. Setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan.
- g) *Efficiency and Effectiveness*. Pengelolaan sumber daya publik dilakukan secara berdaya guna

(efisien) dan berhasil guna (efektif).

h) *Accountability*.

Pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan.

i) *Strategic vision*. Penyelenggara pemerintahan dan masyarakat harus memiliki visi yang jauh ke depan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian tentang analisis kerja sama Pemerintah Kota Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia terkait penyediaan Go-Pay sebagai pembayaran BRT Trans Semarang menggunakan tipe penelitian deskriptif yang akan memberikan gambaran atas suatu fenomena atau subjek penelitian.

Penelitian deskriptif kualitatif menjadi pilihan penulis karena dianggap sesuai dengan tujuan dari penelitian ini, yaitu menggambarkan proses kerja sama yang terjalin antara Pemerintah Kota Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia dalam menyediakan Go-Pay untuk BRT Trans Semarang disertai dengan analisis terhadap hasil kebijakan tersebut.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan sesuai dengan lokasi sumber data yang akan didapat. Lokasi yang dijadikan objek penelitian oleh penulis adalah Kantor BLU UPTD Trans Semarang yang juga masih dalam satu kawasan Kantor Dinas

Perhubungan Kota Semarang, dengan lokasi Jln. Tambak Aji Raya nomor 5, Tambakaji, Kec. Ngaliyan, Kota Semarang.

Subjek dari penelitian ini merupakan narasumber atau informan dari Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah (BLU UPTD) Trans Semarang yang merupakan bagian dari Dinas Perhubungan Kota Semarang, yaitu bagian Divisi Pengelolaan Umum.

Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data seperti wawancara, studi literatur, analisis konten, dan dokumentasi. Wawancara terstruktur merupakan metode wawancara dengan pedoman yang disusun secara detail dan rinci, berbentuk pertanyaan-pertanyaan untuk disampaikan kepada narasumber. Studi literatur dalam penelitian ini bertujuan untuk mewujudkan keberjalanan teori dan praktik. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh didapat melalui buku, jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, analisis dokumen, analisis konten, dan bentuk-bentuk literatur lainnya.

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema, prinsip pokok dari penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data. Analisis data yang dilakukan dimulai dari reduksi data, kemudian penyajian data, dan yang

terakhir adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sistem Pembayaran Non Tunai dalam BRT Trans Semarang

Berdasarkan pada hasil wawancara yang sudah didapat oleh peneliti dari narasumber, pembayaran Trans Semarang dibagi menjadi 2 yaitu tunai dan non tunai. Untuk tarif umum yang berada pada harga Rp. 4.000,00 (tunai) dan tarif non-tunai sebesar Rp. 3.500,00. Sedangkan bagi tarif khusus sebesar Rp. 1.000,00 yang ditujukan untuk kalangan masyarakat khusus (tunai dan non tunai).

Bagi pembayaran non tunai, Trans Semarang menyediakan diantaranya sebagai berikut:

- a) Kartu, misalnya seperti:
 - 1) Kartu BRIZZI
 - 2) BNI *Tap Cash*
 - 3) Trans Semarang *e-card*
- b) Aplikasi Pembayaran berbasis *smartphone*, seperti:
 - 1) AstraPay
 - 2) LinkAja
 - 3) OVO
 - 4) Go-Pay.

Berikut adalah persentase pengguna pembayaran non tunai dalam BRT Trans Semarang yang didapat melalui analisis konten dari media massa di internet. Pendapatan

BRT Trans Semarang dari transaksi non-tunai terdiri dari;

- 1) E-Card BRT sebesar 5,94%;
- 2) BNI Tap Cash sebesar 0,42%;
- 3) BRIZZI sebesar 0,39%;
- 4) LinkAja sebesar 0,22%;
- 5) OVO sebesar 1,44%;
- 6) Go-Pay sebesar 91,59%.

2. Pola Kerja Sama Pemkot Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia dalam menyediakan Go-Pay untuk Trans Semarang

Ranah kerja sama pemerintah swasta atau bisa disebut KPS dinilai menjadi suatu reformasi dalam dunia manajemen pelayanan publik. Dalam hubungan kerja sama antara kedua pihak tersebut, terdapat kesepakatan dan perjanjian atas apa yang akan dibawa kepada masyarakat, mengingat tujuan utama dari kebijakan kerja sama ini adalah peningkatan kualitas, efektifitas, dan efisiensi dari objek kemitraan ini.

Pemerintah Kota Semarang melakukan kerja sama dengan PT. Go-Jek Indonesia secara mendasar karena melalui konsep otonomi daerah, Pemkot Semarang dapat melakukan hal tersebut asalkan dengan tujuan kedua pihak untuk kesejahteraan masyarakat. Sedangkan melalui konsep Kerja Sama Pemerintah dan Swasta (KPS), kemitraan yang terjalin antara kedua belah pihak juga didasari pada rasa saling

membutuhkan, karena terdapat keuntungan yang dapat dirasakan oleh kedua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Sehingga pola kemitraan atau kerja sama yang terjalin antara Pemerintah Kota Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia memiliki pola yang saling membutuhkan, dengan target kemitraan yang sama yaitu keuntungan masyarakat Kota Semarang.

3. Hasil Kerjasama Pemerintah Kota Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia berdasarkan Indikator yang ditetapkan

Penulis menggunakan 9 komponen penting dalam konsep Good Governance sebagai indikator penetapan hasil hubungan kerja sama ini. Beberapa indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan beserta dengan analisisnya adalah sebagai berikut:

a) *Participation*, Dalam tahap partisipasi masyarakat pada kebijakan Kerja Sama Pemkot Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia dalam menyediakan Go-Pay sebagai metode pembayaran BRT Trans Semarang terdapat kenaikan jumlah pengguna Trans Semarang yang menggunakan Go-Pay sebagai metode pembayarannya. Hal ini terbukti dalam data yang didapat penulis dari wawancara dan analisis konten

di internet, yaitu sebesar 91,59%. Dan dari total pendapatan daerah, juga terjadi peningkatan *per* tahunnya yang dimulai dari 0,5% pada tahun 2018 hingga mencapai 11% dari total pemasukan daerah di tahun 2022.

- b) *Rule of Law*, Peraturan Walikota Semarang No. 3 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang menjadi landasan bagi penyedia pelayanan publik (Trans Semarang) untuk bertindak sesuai dengan norma dan aturan yang berlaku bagi pelayanan terhadap masyarakat.
- c) *Transparency*, Kebutuhan tentang informasi terhadap layanan Trans Semarang dapat diakses melalui berbagai media seperti Instagram dan Twitter dengan nama @transsemarang, kemudian ada juga melalui WhatsApp di nomor 0811-2884-447, dan Customer Care Trans Semarang.
- d) *Responsiveness*, Kemampuan responsif penyedia layanan BRT Trans Semarang dapat tercermin dari balasan terhadap masukan, kritik, atau saran yang diberikan masyarakat terhadap pelayanannya di dalam armada Trans Semarang.

Melalui komen dari post IG Trans Semarang terhadap masukan pada pelayanan BRT, pihak Trans Semarang dapat menanggapi dengan baik dan cepat, terutama yang terkait dengan layanan teknis dan pertanyaan penggunaan layanan.

- e) *Consensus Orientation*, Dilakukan melalui penambahan armada feeder untuk mencukupi kebutuhan masyarakat Semarang hingga pelosok dan pinggiran Kota Semarang.
- f) *Equity*, Adanya fasilitas platform untuk warga disabilitas naik ke Trans Semarang membuktikan bahwa pelayanan publik tidak hanya fokus pada satu kaum atau kelompok saja.
- g) *Efficiency and Effectiveness*, Penyediaan layanan pembayaran nontunai agar cepat, mudah, sederhana, dan tidak ribet menjadi bukti bahwa inovasi melalui kerja sama tersebut berguna.
- h) *Accountability*, Terbukanya pemerintah daerah pada setiap kebijakan yang dilakukan melalui pemberitaan di laman utama Pemerintah Kota Semarang, menandakan bahwa apabila masyarakat merasa dirugikan atau layanan publik berhasil,

pemerintah Kota Semarang siap menerima masukan, kritik, saran, dan konsekuensi dari kebijakan yang diambil.

- i) *Strategic Vision*, Hasil wawancara yang mengungkapkan bahwa ke depannya BLU UPTD Trans Semarang akan turut mendorong Pemerintah Kota Semarang lewat Dishub untuk terus menjalin kerja sama dengan perusahaan-perusahaan penyedia jasa layanan pembayaran dan terus mengupayakan pemeliharaan armada Trans Semarang menjadi komitmen bagi pemerintah untuk memiliki pandangan atau visi ke depan terhadap nasib pelayanan publik saat ini.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Melalui analisis yang dilakukan dengan menggunakan indikator dalam konsep Good Governance terhadap penyediaan Go-Pay untuk layanan Trans Semarang dapat disimpulkan bahwa proses kemitraan tersebut cukup berhasil. Dengan didukung melalui data primer yang didapat saat peneliti melakukan wawancara dengan pihak dari BLU UPTD Trans Semarang, dikatakan terjadi kenaikan yang signifikan pada jumlah penumpang Trans Semarang yang menggunakan pembayaran non-tunai,

dan masih banyak peluang yang dapat dimanfaatkan oleh Pemerintah Kota Semarang dalam mengembangkan layanan pembayaran non-tunai bagi pembayaran BRT Trans Semarang melalui kerjasama-kerjasama baru.

Dengan cukup berhasilnya Kerja sama Pemkot Semarang dengan PT. Go-Jek Indonesia dalam penyediaan Go-Pay sebagai salah satu opsi pembayaran atas pelayanan BRT Trans Semarang sebagai inovasi pelayanan publik, dalam konteks ini penyediaan Go-Pay menjadikan pembayaran BRT lebih mudah, simpel, efektif, efisien, dan lebih cepat, serta membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan di bidang pembayaran tarif untuk transportasi umum.

Saran

Bagi BLU UPTD Trans Semarang, saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah tetap menggunakan sosial media sebagai lapangan promosi dan kegiatan, karena potensi media sosial sangatlah besar dalam advertising dan juga marketing. Kemudian tetap terus berbenah sesuai dengan motto BLU Trans Semarang, berbenah ke arah yang lebih baik. Dan terakhir adalah untuk lebih sering melakukan pengecekan pada halte BRT secara keseluruhan, karena masih sering dijumpai halte BRT kecil yang kondisinya sedikit rusak.

Untuk Pemerintah Kota Semarang, harus tetap berinovasi baik secara digital maupun yang berbentuk fisik dalam pelayanan publiknya, ke depan Pemkot Semarang dapat menggandeng perusahaan-perusahaan swasta baru dalam proses kemitraan untuk menyediakan inovasi pelayanan publik yang lebih baru, mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, mampu bersaing, dapat diandalkan, serta harus efektif dan efisien. Pemerintah Kota Semarang juga harus tetap memperhatikan warga Kota Semarang yang masih belum mampu untuk mengakses layanan publik secara digital baik karena alasan ekonomi maupun kurangnya pemahaman pada dunia digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Batubara, Alwi Hasyim. (2006). *KONSEP GOOD GOVERNANCE DALAM KONSEP OTONOMI DAERAH*. Jurnal Analisis Administrasi dan Kebijakan, Vol. 3 No. 1, 1-6.
- Dwiyoga, A., Efendi, D., Zed, A., dkk. (2018). *TERBUNUHNYA KOTA MANUSIA: Kisah-Kisah Perlawanan dan Jalan Pembebasan*. Sleman: Rumah Baca Komunitas dan Penerbit Simpang Nusantara.
- Imail, Yosua, I., Anwar, K., & Dhuha, S. (2010). *MENUJU PELAYANAN PRIMA: KONSEP DAN STRATEGI*

- PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*. Malang: Program Sekolah Demokrasi & Averroes Press.
- Indrajit, R. E. (2013). *Ragam Business Model Kemitraan dengan*. SERI 999 E-ARTIKEL SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI.
- Kurniawan, R. C. (2016). *INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH*. FIAT JUSTISIA, Volume 10 (3), 569-585.
- Lay. Cornelis. (2001). *OTONOMI DAERAH DAN KEINDONESIAAN*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 5 No. 2, 139-162.
- Mahmudi . (2007). *KEMITRAAN PEMERINTAH DAERAH DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK*. SINERGI: Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol. 9 No. 1, 53-67.
- Mariana, Dede. (2010). *OTONOMI DAERAH DAN INOVASI KEBIJAKAN*. Governance, Vol. 1 No. 1, 13-20.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Osborne, S., & Brown, K. (2005). *Managing Change and Innovation in PublicService Organizations*. New York: Routledge Taylor & Francis Group.
- Smith, B.C. (2007). *Good Governance and Development*. New York: Palgrave Macmillan.
- Sutandi, A. C. (2015). *PENTINGNYA TRANSPORTASI UMUM UNTUK KEPENTINGAN PUBLIK*. JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK, Vol. 12 no. 1, 19-34.
- Wulandari, W., Suranto, & Purnomo, E. P. (2019, April). *Collaborative Government dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik*. JURNAL ILMU PEMERINTAHAN: Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah , Volume 4–Nomor 1, 13-28.