

**ANALISIS PROSES INOVASI PEMBAYARAN NON TUNAI DI *BUS RAPID TRANSIT* (BRT) TRANS SEMARANG
(STUDI KASUS DINAS PERHUBUNGAN KOTA SEMARANG)**

Lilis Suminar, Dyah Hariani, Herbasuki Nurcahyanto

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

Abstrak

Inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam bertransaksi serta sarana meminimalisasi kecurangan oleh petugas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis proses inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang dan mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya proses inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang mengalami keberhasilan sehingga dapat mengalami perkembangan dengan baik. Perkembangan tersebut ditunjukkan dengan bertambahnya media atau alat transaksi untuk pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang yang diawali dengan kartu *e-card* BRT dan dilanjutkan dengan Tap-Cash, BRIZZI, Link Aja, Ovo, Gopay. Dalam penerapannya pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang memberikan dampak dimana pengguna semakin banyak memiliki pilihan metode pembayaran. Faktor Pendukung adalah faktor organisasi dan faktor manusia. Faktor penghambat adalah Keputusan pimpinan dan masyarakat. Peneliti menyampaikan beberapa saran yaitu mengawasi dan mendisiplinkan administrasi pihak penyelenggara, melakukan evaluasi dengan pembuatan laporan akhir bulan, diskusi anggota setiap bulan, dan sosialisasi kepada masyarakat yang tidak bisa menggunakan pembayaran non tunai.

Kata Kunci : Inovasi, Proses, BRT Trans Semarang

Abstract

Cashless payment innovation in the Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang is a form of public service provided by the Semarang City Transportation Service which aims to provide convenience in transactions as well as a means to minimize fraud by officers. The purpose of this study was to determine the analysis of cashless payment innovation process in the Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang and knowing the supporting factors and inhibiting factors. The research method used in this research is descriptive qualitative. The data collection techniques of this research are observation, interviews, and documentation. The results of the research show that Cashless Payment Innovation Process In The Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang experience success so that innovation can develop well. This development is shown by the increasing number of media or transaction tools for cashless payment s on the Trans Semarang Bus Rapid Transit (BRT), starting with the BRT e-card card and followed by Tap-Cash, BRIZZI, Link Aja, Ovo, Gopay. In its implementation,

cashless payment on the Trans Semarang Bus Rapid Transit (BRT) have an impact where users have more choices of payment methods. Supporting factors are organizational factors and human factors. The inhibiting factor is the decision of the leadership and society. Researchers convey several suggestions, namely supervising and disciplining the administration of the organizers, conducting evaluations by making month-end reports, monthly member discussions, and socializing to people who cannot use cashless payment.

Keywords : innovation, process, BRT Trans Semarang

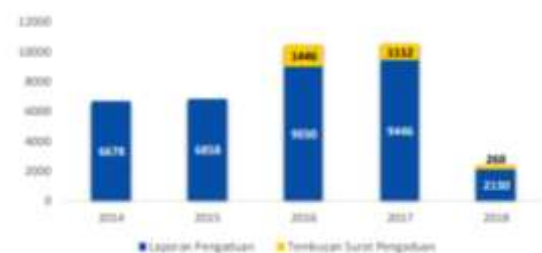
PENDAHULUAN

Pada era otonomi daerah, tuntutan kepada pemerintah untuk mengelola berbagai sumber daya pada daerah masing-masing agar dapat dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan daerahnya termasuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memberikan pelayanan. Pelayanan publik sendiri menjadi salah satu isu yang harus diperhatikan hal tersebut dikarenakan dalam kehidupan masyarakat berbagai macam pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Maka dari itu penyelenggaraan pelayanan publik harus menjadi perhatian penting bagi pemerintah dan juga masyarakat. Kehadiran pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan publik menjadi sorotan yang penting. Untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik tidak dapat hanya melibatkan sektor pemerintah saja namun juga dilakukan dengan melibatkan sektor swasta dan masyarakat agar terjadi kesinambungan dalam mengelola ekonomi, lingkungan, sumber daya alam dan sosial.

Saat ini masih terdapat berbagai keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Ombudsman merupakan salah satu instansi yang menjadi wadah untuk masyarakat yang ingin melakukan laporan atau pengaduan mengenai pelayanan publik di Indonesia hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih belum puas dengan pelayanan publik yang diterima dari instansi pemerintah. Berikut merupakan jumlah laporan/ pengaduan masyarakat periode 2014-2018 :

Gambar 1

Laporan atau Pengaduan Masyarakat
Periode 2014 – 2018



Sumber : Ombudsman 2020

Berdasarkan Gambar 1 dapat dilihat bahwasanya pengaduan tertinggi yang diterima Ombudsman terjadi pada tahun 2017. Pada gambar tersebut juga menunjukkan bahwa walaupun sudah ada

jumlah penurunan pengaduan dari tahun 2017 ketahun 2018, tetapi masih perlu disoroti karena terdapat 2000 lebih laporan pengaduan dari masyarakat. Ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia belum sepenuhnya baik bahkan dapat disebut masih kurang dalam pelaksanaannya. Langkah penyelesaian masalah mengenai pelayanan publik ini diupayakan oleh pemerintah dengan memberikan inovasi pada pelayanan publik.

Proses inovasi harus dilakukan sehingga inovasi menjadi terus berkembang, memiliki peningkatan, hingga mencapai kesempurnaannya. Proses inovasi terbagi menjadi tahap permulaan dan tahap implementasi dengan setiap tahapnya terbagi menjadi beberapa langkah. Terdapat tiga langkah pada tahap permulaan proses inovasi, ketiga langkah tersebut yaitu : langkah pengetahuan dan kesadaran, langkah pembentukan sikap terhadap inovasi dan tahap pengambilan keputusan. Dua langkah pada tahap implementasi, kedua langkah tersebut yaitu : langkah awal dan langkah kelanjutan pembinaan penerapan menurut Zaltman (Wijaya: 2018:8-10). Dinas Perhubungan Kota Semarang memberikan berbagai macam pelayanan dan selalu berinovasi sesuai dengan perkembangan zaman. Salah satu inovasi tersebut

dilakukan untuk memberikan berbagai macam jenis metode pembayaran yang dilakukan untuk transaksi di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang. Pembayaran non tunai semakin mengurangi penggunaan uang kartal yang sudah dianggap tidak efisien dan tidak praktis. Adanya inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang menjadi wujud dukungan dan partisipasi terhadap program Presiden Jokowi yaitu Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT).

Dari sisi pendapatan pembayaran non tunai *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang dapat melebihi target yang ditentukan. Dengan target pada tahun 2019 sebesar 9% mampu terealisasi sebesar 10.16% pembayaran non tunai (*cashless*) *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang pada periode bulan Januari –Oktober 2019 mencapai Rp.2.526.999.432. (10,16%) sedangkan rata-rata dalam satu hari transaksi non tunai mencapai Rp.14.121.000. Terdiri atas :

Tabel 1
Presentase Alat Pembayaran Non Tunai
BRT Trans Semarang

Alat Pembayaran	Presentase Pengguna
GoPay	91.59%
E-Card BRT	5,94%
OVO	1.44%
BNI Tap Cash	0.42%
BRIZZI	0.39%
Link Aja	0.22%

Sumber :ayosemarang.com 2019

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa penggunaan Go-Pay memiliki presentase tertinggi dengan pesentase pengguna 91,59%. GoPay menjadi pilihan pembayaran non tunai terpopuler di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang.

Dalam pemanfaatan inovasi pembayaran non tunai di Bus Rapid Transid (BRT) Trans Semarang masih belum merata. Pengguna non tunai masih di dominasi pelajar dengan penumpang umum yang lebih memilih menggunakan transaksi tunai. Pada tahun 2017 diketahui 6.541.913 orang merupakan jumlah penumpang umum dan 2.583.880 orang jumlah penumpang pelajar hampir setengah dari jumlah penumpang umum (Suaramerdeka : 2018).

Serta dalam pelaksanaan masih terjadi kecurangan oleh Petugas Ticketing

Armada (PTA) mengakibatkan pendapatan BRT Trans Semarang terpengaruh hal ini terbongkar saat dilakukan pengecekan tiket secara mendadak. Modus dari Petugas Ticketing Armada (PTA) di antaranya, penumpang membayar tetapi tidak diberikan tiketnya, penumpang di berikan tiket bekas atau tiket yang tertinggal dijual kembali kepada penumpang lainnya, tiket penganti disalah gunakan oleh petugas. Adapun tiket yang diberikan tidak sesuai dengan tarif yang telah ditentukan, misalnya penumpang umum dilayani dengan tiket pelajar (Bisnis.com: 2019). Terdapat faktor yang menyebabkan petugas berbuat kecurangan yakni kesalahan yang terjadi pada sistem alat dan perilaku petugas yang nakal atau tidak sesuai dengan tugasnya. Kesalahan yang terjadi pada sistem alat seperti kesalahan sistem perangkat yang terjadi ketika petugas mematikan perangkat saat menjual tiket, atau ketika tiga tiket dikeluarkan untuk satu pembayaran (Tribunjateng: 2017).

Berdasarkan hal tersebut tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “**Analisis Proses Inovasi Pembayaran Non Tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang (Studi Kasus Dinas Perhubungan Kota Semarang)**”

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Situs penelitian ini adalah Dinas Perhubungan Kota Semarang. Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan sistem *purposive sample*, adapun informan dalam penelitian ini diantaranya kordinator dan staf ahli divisi oprasional, staf ahli divisi keuangan, petugas *ticketing shalter*, petugas *ticketing* armada. Sumber data pada penelitian ini meliputi data primer yang didapat dari hasil wawancara dan berbagai dokumen maupun arsip yang diperoleh langsung dari pihak yang berkaitan serta data sekunder yang meliputi reportase berita, situs web, maupun penelitian terdahulu.

Terknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi dalam menganalisis data digunakan reduksi data, penyajian data, verifikasi, dan kesimpulan akhir. Sedangkan untuk pengabsahan data digunakan triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Inovasi Pembayaran Non Tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang

Inovasi dapat dipahami sebagai gagasan ataupun ide kreatif yang dapat diterima sebagai suatu hal baru yang

kemudian akan dibentuk menjadi sebuah produk. Keberhasilan dari sebuah inovasi tentunya melalui tahap dari proses inovasi. Proses inovasi inilah yang diperlukan agar mencapai tujuan dari inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang. Tujuan menjadi sebuah pelayanan yang cepat, mudah, dan aman untuk masyarakat khususnya pengguna *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang. Fenomena yang akan diteliti berdasarkan proses inovasi yaitu tahap permulaan dan tahap implementasi (Wijaya: 2018:8-10).

A. Tahap Permulaan

1. Langkah Pengetahuan dan Kesadaran

Langkah pengetahuan dan kesadaran dalam hal ini berkaitan dengan pengetahuan dan kesadaran anggota organisasi. Pengetahuan terkait dengan wawasan yang dimiliki anggota organisasi mengenai pentingnya sebuah inovasi. Para anggota organisasi tentunya akan menjadi pelaksana dari inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang, maka dari itu dalam hal ini anggota organisasi terus menggali pengetahuan mengenai inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang. Pengetahuan tersebut di dapatkan para anggota organisasi melalui berita maupun pengalaman yang dialami oleh anggota organisasi.

Pengalaman yang dimiliki anggota organisasi mengenai permasalahan sistem pembayaran di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang serta adanya tuntutan dari pemerintah pusat mengenai program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT), hal ini menunjukkan bahwa anggota organisasi memiliki pengetahuan.

Adanya keunggulan pada inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang menambah kesadaran organisasi untuk melakukan inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang. Kesadaran ini tidak terlepas dari peran pimpinan yang membangun pengetahuan akan pentingnya inovasi demi memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dalam hal ini pengguna *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang. Menurut Barbara Brown, peran pimpinan akan berpengaruh kuat terhadap anggota organisasi yang mau bekerja menciptakan lingkungan yang inovatif. Ada beberapa kompetensi, seperti berpikir kreatif, membangun koalisi, menyelaraskan proses, pembelajaran terus-menerus (Hendriani, 2020:436)

2. Langkah Pembentukan Sikap terhadap Inovasi

Langkah pembentukan sikap terhadap inovasi ini penting untuk memastikan apakah inovasi dapat diterima atau

sebaliknya inovasi mendapatkan penolakan. Suatu inovasi dapat diterima tidak terlepas dari adanya sikap mendukung penerapan inovasi. Sikap mendukung inovasi yang ditunjukkan oleh anggota organisasi dengan melakukan kolaborasi dengan berbagai pihak. Kolaborasi menjadi hal yang penting karena akan membantu para anggota dalam melaksanakan inovasi. Menurut Agolla dan Van Lill pada proses inovasi perlu melalui kolaborasi serta kerja sama yang kuat maka risiko terjadinya kegagalan dalam melakukan inovasi dapat diminimalisir (Wijaya, 2018:8-10).

Kolaborasi yang terjalin dalam inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang dengan pemerintah kota serta pihak swasta. Sedangkan secara lebih luas pihak swasta yang terlibat dalam inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang yaitu Bank BNI, Bank BRI, Telkomsel, Gojek dan OVO.

Kolaborasi yang terjalin dalam hal ini tidak hanya tentang penyediaan produk dalam *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang saja, dalam hal promosi tidak lain untuk menyebarluaskan pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang dengan menggunakan pamflet dan banner yang ada pada *shalter Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang. Hal tersebut merupakan bentuk dari sikap

komitmen anggota organisasi yang menyambut dengan baik adanya inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang serta menjadi kebutuhan untuk organisasi.

3. Langkah Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan merupakan langkah yang penting, dimana dalam hal ini ketika organisasi menerima inovasi pembayaran non tunai maka inovasi dapat diterapkan sepenuhnya begitupula dengan sebaliknya jika organisasi menolak maka inovasi pembayaran non tunai tidak dapat diterapkan. Pada langkah pengambilan keputusan organisasi melihat manfaat yang dapat diambil dari penilaian awal.

organisasi memiliki peran yang penting untuk mendukung inovasi pembayaran non tunai agar dapat berjalan dalam hal ini pimpinan merupakan pengambil keputusan akhir, penerapan inovasi pembayaran non tunai dilakukan untuk mendukung perbaikan serta efektivitas dari organisasi.

B. Tahap Implementasi

1. Langkah Awal

Menurut Roger Trial menyatakan bahwasanya mencoba penting untuk dilakukan dalam skala kecil untuk lebih meyakinkan penilaiannya, hal ini dilakukan sebelum menerapkan untuk skala yang lebih luas lagi (Wijaya, 2018:4). Penerapan inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT)

Trans Semarang dilakukan dengan bertahap.

Pada awalnya inovasi pembayaran non tunai diperkenalkan dari ide yang dimiliki pimpinan dan kemudian terealisasi pada bulan Januari 2017 menggunakan kartu *e-card* BRT, kemudian pada Februari 2017 BRT Trans Semarang bekerjasama BNI 46 dengan menggunakan kartu Tap-Cash BNI. Pada tahun yang sama pada bulan Maret 2017 BRT Trans Semarang kembali melakukan kerjasama dengan lembaga perbankan BRI melalui produk BRIZZI. Lalu pada Agustus 2017 BRT Trans Semarang melakukan kerjasama dengan Telkomsel melalui produk T-Cash yang sekarang berubah menjadi Link Aja. Pada tahun 2018 BRT Trans Semarang kembali bekerjasama dengan Gopay yang mulai diterapkan pada bulan April 2018. Pada tahun yang sama BRT Trans Semarang kembali melakukan kerjasama dengan OVO pada September 2018. Langkah terus berbenah dan berinovasi, dalam penggunaan pembayaran non tunai BRT Trans Semarang berencana untuk memberikan pilihan pembayaran lain melalui kerjasama lainnya.

Penerapan secara bertahap ini tidak lain untuk mengatasi kendala dan mengatasi perubahan yang terjadi dalam sistem pembayaran di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang. Perubahan yang

terjadi tidak berpengaruh negatif terhadap kegiatan anggota organisasi. Inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang mampu berjalan dengan lancar, hal ini dapat dilihat dari inovasi yang mampu bertahan dan terus mengalami pengembangan.

2. Langkah Kelanjutan Pembinaan Penerapan.

Langkah kelanjutan pembinaan penerapan dilakukan ketika langkah awal serta para anggota telah mendapatkan pengalaman dari penerapan inovasi, kemudian organisasi dapat melanjutkan serta menjaga keberlangsungan dari inovasi dengan cara memberikan pembinaan dengan pengawasan serta pelatihan kepada pegawai dan petugas agar lebih memahami sistem inovasi (Wijaya, 2018:8-10). Pengawasan terhadap inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang dilakukan oleh pengampu yang berada di setiap koridor utama, dalam hal ini pengampu akan menjalankan pengawasan untuk menjaga keberlangsungan dan berjalannya inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang.

Pada langkah kelanjutan pembinaan penerapan ini para petugas *ticketing shalter* dan petugas *ticketing armada* hanya mendapatkan pelatihan satu kali saat mengikuti proses kegiatan rekrutmen. Pada saat proses rekrutmen para calon petugas

ticketing shalter dan petugas *ticketing armada* diberikan pelatihan selama 7 hari untuk mendalami penggunaan alat pembayaran non tunai. Pelatihan awal itulah para calon petugas *ticketing shalter* dan petugas *ticketing armada* memanfaatkan kesempatan tersebut untuk lebih memahami dan menguasai alat pembayaran non tunai. Pada langkah ini evaluasi inovasi belum dilaksanakan oleh anggota organisasi, dimana tidak semua anggota mengetahui secara langsung apa yang terjadi dalam pelaksanaan dilapangan.

Faktor dalam Inovasi Pembayaran Non Tunai di (*Bus Rapid Transi* (BRT) Trans Semarang

1. Faktor Organisasi

Menurut hasil wawancara dapat diketahui bahwa faktor organisasi yang ditekankan visi organisasi diharapkan mampu meningkatkan para anggota agar dapat menumbuhkan memiliki terhadap organisasi. Visi dalam organisasi membantu organisasi untuk menyelaraskan strategi pengembangan inovasi dengan tepat untuk mencapai keberhasilan dari penerpan inovasi, dalam hal ini strategi pengembangan inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang sejalan dengan visi yang ada yaitu “Menciptakan Pelayanan Bus Transit yang Profesional, Mandiri, Dapat Diandalkan, Berkesinambungan dan

Terjangkau”. Tidak hanya itu BLU Trans Semarang membangun sebuah strategi pengembangan inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang untuk mendukung Kota Semarang untuk menjadi *Smart City*

2. Faktor Manusia

Pentingnya peran manusia dalam organisasi sebagai unsur pengendali keberhasilan dari penerapan inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang. Untuk mencapai keberhasilan dalam inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang.

Ketrampilan yang didapatkan oleh anggota organisasi dan petugas di dapatkan setelah melakukan pelatihan yang di berikan oleh pihak BLU Trans Semarang. Selama pelatihan petugas mengaplikasikan penggunaan alat untuk melakukan pembeyaran non tunai dan pengetahuan lainnya. Para petugas memanfaatkan secara baik waktu yang diberikan untuk mengasah kemampuan merka dalam mengoprasikan alat tersebut sehingga nantinya akan dapat meminalisir kesalahan saat bertugas di *shalter* maupun armada *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang.

Pengampu memiliki peran yang penting dalam keberlangsungan inovasi pembayaran non tunai *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang. Pengampu

melakukan komunikasi yang baik dengan para petugas, sehingga para petugas merasa sangat terbantu dengan sikap yang ditunjukkan oleh para pengampu, karena pengampu dapat mengayomi para petugas *ticketing shalter* ataupun petugas *ticketing armada*.

Faktor Penghambat dalam Inovasi Pembayaran Non Tunai di (*Bus Rapid Transi* (BRT) Trans Semarang

1. Keputusan Pimpinan

Keputusan pimpinan tertentu menjadi penghambat dalam proses inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang karena anggota organisasi merasa bahwa seluruh ide dan gagasan harus dicetuskan oleh pimpinan. Maka dari itu anggota organisasi masih tergantung dengan pimpinan sebagai pengambil keputusan teratas. Rasa enggan mendahului menjadi alasan adanya hambatan ini.

2. Masyarakat

Masyarkarat berperan untuk mampu memberikan kontribusi dalam penyelenggaraan pelayanan publik supaya perbaikan akan pelayanan publik dapat terwujud yang kedepanya akan mempermudah masyarakat. Masyarakat dalam hal ini adalah orang- orang yang tidak tanggap dalam teknologi informasi ataupun orang-orang yang tidak nisa menggunakan teknologi informasi menjadi tantangan yang harus dihadapi pemerintah

untuk melakukan suatu perubahan dalam penerapan inovasi dalam pelayanan publik. Hal ini terkait dengan perilaku bertransaksi masyarakat yang masih sulit untuk diubah.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa proses inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang mengalami keberhasilan. Dalam pelaksanaannya tahap permulaan anggota organisasi memiliki pengetahuan dan kesadaran akan kebutuhan inovasi yang ditunjukkan dengan sikap mendukung inovasi sehingga inovasi dapat diterapkan. Serta pada tahap implementasi, inovasi dilaksanakan secara bertahap yang membuat inovasi dapat terus berkembang. Namun pada tahap implementasi belum terdapat proses evaluasi untuk inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang.

Terdapat 2 faktor pendukung inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang yaitu, Faktor Organisasi dan Faktor Manusia. Sementara terdapat 2 faktor penghambat inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang yaitu, Faktor keputusan pimpinan dan masyarakat

Perlunya organisasi menciptakan lingkungan kondisi kondusif untuk mendukung terwujudnya tujuan dari

inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang yang lebih baik karena pada akhirnya dapat mendukung anggota organisasi untuk dapat berfikir lebih kreatif.

SARAN

Proses Inovasi Pembayaran Non Tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang

1. Diharapkan pihak pelaksana inovasi menjaga komitmen dengan mengawasi dan mentertibkan administrasi disetiap proses kolaborasi. Hal ini dapat menjaga keberlangsungan inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang.
2. Diharapkan pihak pelaksana dapat melakukan evaluasi dengan membuat laporan akhir bulan untuk menghasilkan informasi yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan serta dengan melakukan laporan akhir bulan diharapkan dapat mengetahui keadaan inovasi. Hal ini perlu dilakukan agar inovasi pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang dapat berjalan dengan semestinya.

Faktor Penghambat dalam Inovasi Pembayaran Non Tunai di (*Bus Rapid Transi (BRT) Trans Semarang*

1. Diharapkan pimpinan dapat melakukan peningkatan komunikasi dengan melakukan diskusi setiap bulannya dengan anggota organisasi. Diskusi dilaksanakan agar anggota organisasi dapat memiliki ruang lebih untuk berinteraksi.
2. Diharapkan pelaksana dapat melakukan sosialisai kepada masyarakat tidak bisa menggunakan teknologi informasi terkait pembayaran non tunai di *Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang* agar masyarakat dapat menggunakan pembayaran non tunai untuk pembayran di *Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy goals. *Research Policy*, 48(3), 789–798. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.12.001>
- Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy goals. *Research Policy*, 48(3), 789–798. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.12.001>
- Bappeda. (2018). Peta Administrasi Kota Semarang.
- Bisnis.com. (2019). Petugas Curang, Pendapatan BRT Trans Semarang Bocor. Peta Administrasi Kota Semarang. *Research* <https://semarang.bisnis.com/read/20190719/535/1126502/petugas-curang-pendapatan-brt-trans-semarang-bocor>
- BLU Trans Semarang. (2021). Data Launcing Aplikasi Pembayaran Non Tunai.
- BLU Trans Semarang. (2021). Jumlah Pengguna Layanan Pembayaran Non Tunai.
- BLU Trans Semarang. (2021). Pendapatan Pembayaran Non Tunai di BRT Trans Semarang (Data Terakhir Bulan September 2020).
- BLU Trans Semarang. (2021). Struktur Organisasi BLU BRT Trans Semarang.
- Chandra, D. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Semangat Kerja Karyawan Pt.diantri. *Agora*, 6(1), 287082.
- De Vries, H., Bekkers, V. J. J. M., & Tummers, L. G. (2015). Innovation in the Public Sector: A Systematic Review and Future Research Agenda. *SSRN Electronic Journal*, 1–40. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2638618>
- Dinas Perhubungan Kota Semarang. (2021). Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Semarang.
- Dispendukcapil. (2020). *Jumlah Penduduk Kota Semarang Bulan Juni 2020*. dispendukcapil.semarangkota.go.id.
- Fitranti, P. D., Rochmah, S., & Hanafi, I. (2014). PELAKSANAAN PROGRAM INOVASI SAMSAT CORNER (Studi pada SAMSAT Corner Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2(2), 374–380.
- Hariani, D., & Choirunnisak, I. E. (2016). Compatibility Inovasi Sistem Informasi Quick Response (Siqupon). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1), 12–19.
- Hendriani, E. (2020). Peran Pimpinan Visioner Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Moderat*, 6(2), 436–443.
- Junior, M. P. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang). *Skripsi*, 6, 1–20.

- Keban, Y. T. (2009). *Enam Dimensi Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Nur Fitriana, D. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2(2), 1–10. Retrieved from <http://www.journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp3c8840fbddfull.pdf>
- Ombudsman. (2020). Laporan/ Pengaduan Masyarakat Periode 2014 - 2018.
- Pasolog, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang pedoman Inovasi Pelayanan Publik. (2014). Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 110(9), 1689–1699.
- Peraturan Presiden RI No 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. (2004). Perpres RI No 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. *Perpres RI No 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*, Vol. 1999, pp. 1–5. Retrieved from <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjWxrKeif7eAhVYfysKHcHWAOWQFjAAegQICRAC&url=https%3A%2F%2Fwww.ojk.go.id%2Fid%2Fkanal%2Fpasar-modal%2Fregulasi%2Fundang-undang%2FDocuments%2FPages%2Fundang-undang-nomo>
- Putri, E. K., & Drs.Argo Pambudi, M. S. (2016). *Innovation of Birth Certificate Services By E- Government in Yogyakarta Department of Population*. 272–290.
- Rivaldy, B. F. (2021). Pengaruh Strategi Promosi, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Value Added| Majalah Ekonomi Dan ...*. Retrieved from <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/vadded/article/view/6936>
- Rohmah, N. F. (2018). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Intizam: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(1), 1–11.
- Sari, M. A. P. (2014). Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Public Services Innovation in Regional Board of Investment and Integrated Services (Bpmpt) At Kubu Raya Regency. *Jurnal Borneo Administrator*, 10(2), 214–234.
- Sihombing, T. (2016). Public Service Innovation and Reform Towards Good Local Governance. *Global Journal of Politics and Law Research*, 4(1), 64–72.
- Suaramerdeka. (2018). Pengguna Nontunai di BRT Trans Semarang. Retrieved from Suaramerdeka website: <https://www.suaramerdeka.com/ekonomi/pr-0444997/pengguna-nontunai-di-brt-trans-semarang-didominasi-pelajar>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Suwastiti, G. S., Larasati, E., Sundarso, Djumiarti, T., & JURUSAN. (2016). Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kota Tegal (Studi Kasus Pada Pajak Kendaraan Bermotor). *Foreign Affairs*, 91(5), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Tribunjetang. (2017). Duh, 26 Petugas Tiket BRT Trans Semarang Dipecat! Begini modus kecurangannya. Retrieved from [tribunjateng website: https://jateng.tribunnews.com/2017/09/06/duh-26-petugas-tiket-brt-trans-semarang-dipecat-begini-modus-kecurangannya](https://jateng.tribunnews.com/2017/09/06/duh-26-petugas-tiket-brt-trans-semarang-dipecat-begini-modus-kecurangannya)

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009. (2009). *Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Tentang Pelayanan Publik* (Vol. 53, pp. 1689–1699). Vol. 53, pp. 1689–1699. Retrieved from <http://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/245180/245180.pdf%0Ahttps://hdl.handle.net/20.500.12380/245180%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jsames.2011.03.003%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2014.12>

Wahyuni, N., & Dra. Maesaroh, M. S. (2016). Analisis Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus Simile Police). *Jurnal Administrasi Publik Undip*, 91(5), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Wijaya, H. (2018). Model Proses Inovasi Rogers dalam Organisasi. *Research Gate Online Journal*, (June), 1–20.

Wiratna Sujarweni V. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis & Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Dosen Pembimbing



Dra. Dyah Hariani, MM
NIP. 195801271985032002