

# INOVASI PELAYANAN PUBLIK APLIKASI TRANS SEMARANG PADA BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS SEMARANG

Syaqila Luthfia Akmalita, Dewi Rostyaningsih, Amni Zarkasyi Rahman

Program Studi S1 Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro  
Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269  
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465407

Laman : [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id)

Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

---

## ABSTRACT

*The Trans Semarang application is a form of technological advancement in public services in the transportation industry. However, low public enthusiasm and ongoing issues with the use of features in the Trans Semarang application have disrupted public innovation services and prevented them from reaching their full potential. The concept of Public Service Innovation serves as a guideline for the implementation of the Trans Semarang App Innovation, based on ease of use and affordability in addressing unforeseen changes to meet the growing needs and demands of the public. This study also examines the implementation of Public Service Innovation in the Trans Semarang App within the BRT Trans Semarang system, as well as the driving and hindering factors of Public Service Innovation in the Trans Semarang App within the BRT Trans Semarang system. This study aims to analyze the implementation of Public Service Innovation and identify the supporting and hindering factors of Public Service Innovation in the Trans Semarang application. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The results of the study show that the Trans Semarang Public Service Agency (BLU) has optimally implemented the principles of public service innovation, namely Service Process Innovation in Technology Development, Work Process Reorganization, and Role and Responsibility Changes. However, the principles of Organizational Learning and Service Method Innovation have not been optimally implemented. The driving factors are organizational factors, cultural characteristics, and risk aversion culture. The inhibiting factors are human factors, particularly communication and a lack of awareness of the ethics of providing excellent and integrated service. The recommendations provided are to hold regular evaluation meetings to improve poor communication patterns and provide basic training in service ethics, as well as impose strict sanctions on staff who exhibit poor ethics toward service users.*

**Keywords:** *Public Service Innovation, Trans Semarang Application, BRT Trans Semarang, Technology, Public Service*

## ABSTRAK

Aplikasi Trans Semarang menjadi bentuk dari kemajuan teknologi pelayanan publik pada industri jasa transportasi, namun rendahnya antusias pada masyarakat dan masih adanya permasalahan pada penggunaan fitur-fitur di aplikasi Trans Semarang menyebabkan pemberian layanan inovasi publik terganggu dan kurang maksimal. Konsep Inovasi Pelayanan Publik menjadi pedoman pada pelaksanaan Inovasi Aplikasi Trans Semarang

dengan berlandaskan kemudahan penggunaan dan terjangkau dalam menghadapi perubahan yang tidak terduga untuk memenuhi kebutuhan serta tuntutan masyarakat yang kian bertambah, serta melihat bagaimana keberjalanan Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Trans Semarang pada BRT Trans Semarang, dan bagaimana faktor pendorong dan penghambat Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Trans Semarang pada BRT Trans Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Inovasi Pelayanan Publik dan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat Inovasi Pelayanan Publik pada aplikasi Trans Semarang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Badan Layanan Umum (BLU) Trans Semarang telah melakukan prinsip inovasi pelayanan publik secara optimal yakni Inovasi Proses Pelayanan pada Pengembangan Teknologi, Pengaturan Ulang Proses Kerja dan Perubahan Peran dan Tanggung Jawab. Namun pada prinsip Pembelajaran Organisasi, dan Inovasi Metode Pelayanan belum berjalan secara optimal. Faktor pendorong yaitu faktor organisasi, Karakteristik Budaya, dan *Risk Aversion Culture*. Faktor penghambatnya yakni Faktor Manusia khususnya komunikasi dan kurangnya kesadaran dalam etika memberikan pelayanan yang prima dan terpadu. Rekomendasi yang diberikan yaitu mengadakan rapat evaluasi rutin untuk memperbaiki pola komunikasi yang buruk dan memberikan pelatihan dasar etika pelayanan serta sanksi yang tegas pada staff yang mempunyai etika buruk pada pengguna jasa layanan.

**Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Aplikasi Trans Semarang, BRT Trans Semarang teknologi, Pelayanan Publik**

## **Pendahuluan**

Pada sistem desentralisasi dan otonomi daerah, pemerintah pusat harus mengawasi berbagai layanan yang disediakan di daerah, Kota Semarang dengan cara yang dapat memenuhi permintaan lokal serta kebutuhan masyarakat. Untuk tujuan ini, pemerintah telah beralih ke layanan publik. Merupakan tugas dan kewajiban badan-badan pemerintahan negara, bisnis, dan organisasi independen yang dibentuk oleh hukum untuk menyediakan layanan publik untuk memasok barang, jasa, dan layanan yang dibutuhkan oleh semua penduduk. Undang-undang menyatakan bahwa pelayanan publik dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum (Undang-Undang No. 25 tahun 2009). Hal tersebut juga didukung oleh beberapa kebijakan yang telah ditetapkan.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 17 Tahun 2021 tentang Tarif Bus Rapid Transit Trans Semarang Peraturan Walikota Semarang Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimum BLU UPTD BRT Trans Semarang. Oleh karena itu, pemerintah dan masyarakat harus memprioritaskan bagaimana masyarakat menggunakan layanan publik. Dengan menawarkan layanan, pemerintah berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar rakyatnya. Penyedia layanan publik menawarkan komoditas, jasa, dan manajemen. Untuk memastikan kesejahteraan rakyatnya dan untuk secara efektif melaksanakan pelayanan publik yang tercakup dalam UUD 1945.

Semarang memiliki populasi yang sangat besar, sebagian besar

disebabkan oleh pertumbuhan penduduk yang terus meningkat, permintaan masyarakat akan transportasi umum dengan harga terjangkau, dan kemacetan yang membuat penggunaan kendaraan pribadi menjadi tidak praktis, Karena luasnya. Kota Semarang menawarkan lebih banyak kemungkinan untuk penggunaan kendaraan pribadi daripada transportasi umum. Hal ini sejalan dengan penelitian Kementerian Perhubungan dan Pembangunan (Rakhmatulloh et al., 2022) yang menemukan bahwa mobil menyumbang 80% dari semua moda transportasi. Sismanto (Rakhmatulloh et al., 2022) menyatakan bahwa kendaraan pribadi di Kota Semarang dapat menyebabkan kemacetan lalu lintas hingga 37 jam per tahun, yang merupakan 17% dari keseluruhan durasi mengemudi selama keadaan darurat.

Bus Rapid Transit (BRT) menerima dana dari Kementerian Perhubungan dengan harapan bahwa pemerintah daerah dapat menggunakan armada ini untuk meningkatkan layanan transportasi umum. UU Nomor 22 Tahun Pasal 38 Tahun 2009 menjelaskan mengenai tanggung jawab pemerintah pada upaya penyelenggaraan angkutan umum secara nyaman, aman, selamat dan terjangkau. Berdasarkan pada undang undang yang tertulis serta mengkoordinasikan dengan Kementerian Perhubungan maka melalui Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi (DISHUBKOMINFO) menciptakan gebrakan terbaru pada transportasi publik yaitu Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang. Badan Layanan Umum (BLU) dipilih menjadi

pengelola transportasi publik yang mulai berjalan sejak 9 Oktober 2009 tersebut.

Berkat kemajuan teknologi, teknologi kini menjadi prasyarat bagi lembaga-lembaga publik untuk memberikan layanan berkualitas tinggi. Teknologi berupa aplikasi mulai dikembangkan yaitu dengan hadirnya Aplikasi Trans Semarang yang sudah dapat di unduh melalui *Play Store* maupun, yang diterapkan oleh Bus Rapid Transit (BRT) Semarang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi layanan dan mengatasi permasalahan yang ada. Aplikasi Trans Semarang dianggap tidak efisien dan tidak efektif, meskipun semakin menurunkan biaya operasional.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk memberikan penjelasan yang sistematis, faktual dan akurat. Penelitian ini diupayakan dengan pengumpulan data diskriptif sebanyak mungkin dan dituangkan kedalam uraian maupun laporan mengenai keberjalanan inovasi pelayanan publik Aplikasi Trans Semarang pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang. Adapun lokus tempat dan lokasi penelitian ini dijalankan adalah di Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah. Kemudian berkaitan dengan fokus dari penelitian ini adalah inovasi pelayanan publik Aplikasi Trans Semarang pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang. Dalam studi penelitian ini dilakukan dengan Metode yang diterapkan adalah pendekatan kualitatif dan bersifat diskriptif.

Tujuan dari penelitian ini menjabarkan dan menganalisis sejauh mana inovasi pelayanan aplikasi trans semarang pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang dalam upaya peningkatan pelayanan transportasi umum yang dapat dilihat dari inovasi pelayanan, faktor pendorong dan faktor penghambat. Untuk pengumpulan data menggunakan jenis data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data triangulasi. Selain itu, untuk menganalisis dilakukan dengan interpretasi data dengan 3 tahapan yakni tahap reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

### **Hasil dan Pembahasan**

Penelitian ini didasarkan dengan melakukan analisis bagaimana inovasi pelayanan publik Aplikasi Trans Semarang pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan informasi yang didapatkan melalui informan yang terlibat langsung dalam penelitian. Data hasil penelitian tersebut ditampilkan dengan bentuk kalimat serta pernyataan berdasarkan informasi yang dituturkan oleh informan pada sesi wawancara yang telah dilakukan. Dimana proses wawancara dilakukan dengan ahli dan mempunyai pengetahuan terkait dengan topik yang diteliti. Dari hasil wawancara peneliti menuangkannya kedalam bentuk penelitian kualitatif yang akan menggambarkan fenomena yang ditemukan di lapangan. Oleh karenanya, wawancara langsung digunakan sebagai sumber data utama, dan didukung oleh data sekunder

yang didapatkan melalui studi pustaka.

### **Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Trans Semarang pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang**

Inovasi pelayanan publik aplikasi Trans Semarang merupakan upaya yang dilakukan oleh BLU UPTD Trans Semarang dalam mengembangkan sistem pelayanan dengan menggabungkan teknologi sebagai media dalam pemberian pelayanan dalam rangka meningkatkan pemberian pelayanan publik yang inovatif, mudah, terjangkau, efektif dan efisien dalam melayani masyarakat.

#### **a. Inovasi Pelayanan Proses**

Proses pengembangan teknologi dilakukan oleh pihak ketiga yaitu PT. Nusantara Global Indonesia (NGI) selaku penyedia layanan aplikasi Trans Semarang. Komunikasi antara BLU UPTD Trans Semarang berjalan dengan rutin dan eksklusif karena adanya hubungan baik antara kedua belah pihak. Masyarakat merasakan bahwa pengembangannya aplikasi Trans Semarang dirasa membantu mengatasi permasalahan dalam memantau informasi Lokasi bus maupun rute apabila ingin berkeliling Kota Semarang. Keberjalanan pengembangan teknologi dirasa cukup berdampak bagi pengguna jasa.

Pelayanan alur kerja mengalami rotasi perubahan sebelum dan sesudah adanya inovasi aplikasi Trans Semarang, sebelum adanya aplikasi proses pelayanan hanya dilakukan secara manual tanpa adanya bantuan pemantauan dengan teknologi resiko yang diterima, mengalami pembengkakan keuangan akibat banyaknya fasilitas seperti peta yang

akhirnya mengalami kerusakan, maupun fasilitas lainnya mengalami vandalisme sehingga dibutuhkan pengadaan ulang fasilitas tersebut.

Perubahan peran serta tanggung jawab menekankan pada adanya penambahan divisi khusus pemantauan aplikasi dan komunikasi terhadap NGI sebagai pihak ketiga. Keberjalanan setelah adanya aplikasi sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang lebih prima terhadap Masyarakat, yang sebelumnya hanya menggunakan pembayaran manual, dan belum adanya informasi terintegrasi. Saat ini pembayaran mampu dilakukan secara online melalui QRIS, kartu brt, maupun melalui aplikasi Trans Semarang menggunakan Astrapay.

Pembelajaran organisasi tidak luput bagi pengelola jasa, BLU UPTD Trans Semarang mengadakan diklat dan kajian serta visit dari beberapa instansi terkait aplikasi sehingga pengembangan aplikasi juga dilakukan dengan treatment khusus. Divisi Alat Komunikasi Informasi dan Media Publikasi juga memberikan pelatihan bagi para stafnya untuk mengakases dan melakukan pemantauan terperinci.

#### **b. Inovasi Metode Pelayanan**

Inovasi Metode Pelayanan sangat menekankan pada Langkah dan cara pelayanan dapat dijalankan oleh penyedia layanan. Pengaduan dan feedback menjadi salah satu komponen metode pelayanan yang eksklusif bagi Masyarakat. BLU UPTD Trans Semarang mempunyai divisi yang secara khusus meninjau dan memberikan ulasan balik, divisi pengaduan bekerja secara responsif menjawab beberapa aduan yang diberikan oleh pengguna jasa. Pengaduan dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti melalui Whatsapp, media sosial, maupun aplikasi Trans Semarang. Namun kecepatan respon aduan hanya dari beberapa kanal saja. Seperti Whatsapp, dan media sosial.

Pastinya fitur pengaduan sangat berdampak besar, apalagi jika aduan telah diselesaikan maka pengguna jasa lebih mempercayakannya menggunakan BRT Trans Semarang, selain itu kepercayaan akan semakin meningkat kepada kami ungkap Kepala Bidang BLU UPTD Trans Semarang. Namun Masyarakat belum terlalu banyak yang memanfaatkan kanal aduan melalui sosial media tau aplikasi.

Pemantauan online bus melalui aplikasi bagi beberapa pengguna sudah sangat berjalan dengan baik dan maksimal, namun masih terdapat beberapa masyarakat yang kebingungan terkadang pada aplikasi busnya sudah dekat namun ternyata tidak ada bentuk dari bus tersebut. Ataupun sebaliknya, bus sudah ada di halte namun di aplikasi tidak terbaca.

Tanggapan dari BLU UPTD Trans Semarang telah mengerahkan semaksimal mungkin dan pemantauan GPS, namun apabila masih terdapat satu atau dua ketidak akuratan aplikasi hanyalah kendala sampingan yang luput dari sistem. Pemantauan dilakukan secara penuh bahkan GPS juga selalu diperiksa, menurut penuturan Koordinator ALKOM. Pernyataan tersebut berbanding terbalik dengan apa yang terjadi dilapangan menurut beberapa pengguna yang mengeluhkan hal tersebut.

### **c. Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Trans Semarang**

#### **1. Faktor Otganisasi**

Pengawasan terhadap penggunaan aplikasi telah dilaksanakan secara rutin dan teratur sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan oleh BLU UPTD Trans Semarang, juga difasilitasi berbagai alat teknologi terkemuka untuk

memantau jalanya proses lalu lintas BRT Trans Semarang. Kemudahan dalam pemantauan didukung oleh teknologi yang mumpuni menyeimbangkan pengawasan dan pelaporan apabila terjadi kendala yang berkaitan dengan proses pelayanan yang dilakukan.

Pernyataan Masyarakat juga sejalan dengan pernyataan BLU UPTD Trans Semarang. Banyak perubahan yang langsung terupdate pada sistem utamanya pada peta jalur rute bus yang langsung berganti diaplikasi Trans Semarang, dan terdapat peringatan atau pemberitahuan info apabila terjadi kendala lalu lintas.

#### **2. Karakteristik Budaya**

Budaya menggunakan teknologi aplikasi pada proses pembayaran menjadi faktor pendukung yang kuat dalam kemelekan teknologi Masyarakat, generasi saat ini tidak akan terlepas dari pembiasaan penggunaan gadget, sehingga mempermudah melakukan kegiatan transaksi atau pembayaran. Budaya pembayaran atau pembiasaan penggunaan teknologi aplikasi pada proses pembayaran sangat baik diterapkan oleh Masyarakat khususnya kalangan muda yang melek akan teknologi. Menurut Albury (Suwarno, 2008:54) Ketidakmampuan menghadapi risiko dan perubahan dipengaruhi oleh karakteristik budaya publik. Kurangnya kemampuan untuk menghadapi risiko baru berasal dari kurangnya pengetahuan dan pengalaman. Hal ini berpengaruh pada implementasi inovasi yang berkelanjutan. Hal tersebut berbanding lurus dengan antusiasme masyarakat besar terhadap adanya

inovasi pada proses pembayaran yang lebih maju, begitupula Penjelasan dari BLU UPTD Trans Semarang yang memberikan kejelasan serupa bahwa penggunaan metode pembayaran QRIS semakin meningkat.

### **3. Faktor Manusia**

Sumber Daya Manusia masih mempunyai peran yang kuat dalam keberjalanan suatu inovasi yang mengedepankan pelayanan jasa, penggunaan teknologi juga memerlukan adanya dorongan dari manusia sebagai pengawas atau mengontrol jalannya teknologi dikembangkan. banyak pengguna yang mengapresiasi pelayanan yang diberikan oleh staf lapangan pada hal ini mengenai integrasi aplikasi yang diberikan secara informatif kepada pengguna jasa. Menurut Larasati dalam (Suwastiti, 2016:4-5) mengatakan bahwa manusia merupakan faktor yang penting dimana organisasi harus berinvestasi dalam pengembangan Sumber Daya Manusia yang ada dalam organisasi Etika yang diberikan mampu memberikan dampak baik bagi Masyarakat mengenai pelayanan yang prima dan bermoral dengan tetap memastikan pengguna jasa pelayanan publik nyaman dan aman mempercayakan pelayanan transportasi umum BRT. Namun demikian, masih ada beberapa tanggapan Masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan utamanya pada jawaban atas pertanyaan pengguna jasa yang kebingungan mengenai informasi yang ada pada aplikasi, beberapa staff lapangan dirasa acuh tak acuh terhadap pertanyaan yang dilontarkan pengguna jasa yang sedang kesulitan mendapatkan informasi. Serta

jawaban yang diberikan dirasa kurang solutif bagi beberapa pengguna jasa. Pengguna jasa, merasa Sumber Daya Manusia dalam merespon pertanyaan dari para pengguna aplikasi sudah cukup ramah namun ada beberapa hal yang mungkin dirasa kurang yakni penjelasan informasi yang lebih detail mengenai aplikasi masih terbilang kurang mampu memahami. Tanggapan mengenai respon Masyarakat juga sangat beragam ada yang cukup memahami situasi karena bus cukup fleksibel, namun masih terdapat beberapa pengguna jasa yang merasa pelayanan pada sumber daya manusianya kurang beretika dalam merespon atau menindaklanjuti beberapa pertanyaan dari pengguna jasa pelayanan publik BRT pada sistem informasi terkait aplikasi Trans Semarang.

Pembelajaran organisasi juga berkaitan erat dengan faktor organisasi Dimana pelatihan dan Pendidikan yang diberikan pada pemberlajaran organisasi nantinya akan sangat berdampak terhadap kualitas staf dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa. Selain itu, etika pada staf dalam memberikan informasi akan lebih kompeten dengan adanya pembelajaran organisasi sayangnya hal tersebut belum mampu berjalan dengan maksimal, ditinjau dari masih banyaknya keluhan Masyarakat terhadap kualitas dan etika staf dalam memberikan pelayanan yang terintegrasi dengan sistem aplikasi Trans Semarang.

### **4. Risk Aversion Culture**

Resiko pengembangan teknologi pada layanan aplikasi menekankan pentingnya manajemen resiko yang dikelola oleh organisasi.

Berkaitan dengan aplikasi sejalan dengan pengguna aplikasi dan pihak ketika penyedia aplikasi saling berkaitan satu dengan lainnya. Resiko yang akan timbul sangat berhubungan dengan pengguna layanan dan pihak ketiga, namun BLU UPTD Trans Semarang sudah meminimalisir dengan adanya komunikasi yang rutin dan menyebarkan informasi bagi pada pengguna melalui sosial media sehingga resiko akan adanya aduan mengenai sistem pengembangan aplikasi mampu di tangani dengan baik dan diminimalisir.

Berbanding lurus dengan fakta lapangan dan validitas data yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa dalam proses inovasi pelayanan aplikasi Trans Semarang mempunyai faktor pendorong dan faktor penghambat. Adapun faktor yang mempunyai kecenderungan besar dalam mendorong inovasi pelayanan aplikasi Trans Semarang yakni Faktor Organisasi, Karakteristik Budaya, dan Risk Aversion Culture. 3 faktor tersebut mempunyai kecondongan yang lebih untuk mendorong terciptanya inovasi pelayanan publik aplikasi Trans Semarang yang lebih unggul dan akurat.

Terdapat juga faktor lain yang kontradiktif terhadap pengembangan inovasi pelayanan aplikasi Trans Semarang, yaitu Faktor manusia menjadi faktor penghambat adanya inovasi pelayanan, hal tersebut berkaitan dengan sikap, etika, dan kecakapan staf lapangan dalam memperian inoformasi dan layanan yang berkaitan dengan keintegrasian aplikasi Trans Semarang yang dirasakan cukup kurang dalam proses

penyampaian ataupun Tindakan responsif yang diberikan.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Trans Semarang pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang belum sepenuhnya berhasil berjalan sesuai dengan Teori Inovasi menurut Muluk (2008, 45) & Bassant dan Tidd (2013), diantaranya sebagai berikut:

### **1) Inovasi Pelayanan Proses**

#### **1. Pengembangan Teknologi**

Pengembangan teknologi pada aplikasi sangat menunjang kebutuhan Masyarakat, BLU UPTD Trans Semarang telah memberikan fasilitas termakhir dalam pelayanan terpadu aplikasi yang selalu memperbarui fitur dalam memberikan informasi, menyediakan pelayanan terpadu berbasis teknologi, dan kebutuhan sistem pelayanan. Hal tersebut juga dirasakan oleh pengguna jasa yang merasa terbantu dengan adanya pengembangan teknologi pada aplikasi Trans Semarang.

#### **2. Pengaturan Ulang Proses Kerja**

Pengaturan ulang dilakukan oleh setiap divisi yang telah dibentuk setelah adanya perubahan proses kerja, terciptanya aplikasi Trans Semarang mendorong Upaya produktivitas setiap staf untuk lebih responsif dalam menangani kendala aplikasi dan memenuhi kebutuhan Masyarakat.

#### **3. Perubahan Peran dan Tanggung Jawab**

Perubahan terjadi setelah adanya aplikasi Trans Semarang berdampak besar pada tugas yang diemban oleh divisi khusus dalam memberikan pelayanan terpadu. Keberjalanan perubahan peran dan tanggung jawab juga dirasakan dan diterima positif oleh Masyarakat luas.

#### 4. Pembelajaran Organisasi Pembelajaran

organisasi diterapkan untuk menciptakan bibit unggul staf yang mampu memberdayakan sistem dengan lebih optimal, namun masih terdapat kendala dilapangan seperti minimnya pengetahuan staf mengenai informasi yang terintegrasi dengan aplikasi Trans Semarang.

#### 2) Inovasi Metode Pelayanan

Keberjalanan metode pelayanan dirasa masih belum mampu berjalan dengan sempurna, masih banyaknya kendala khususnya pada pemberian *feedback* pada aplikasi yang belum mampu diterapkan, dan pemantauan online bus secara *real-time* yang masih sering mengalami gangguan. Namun, Masyarakat juga memberikan pernyataan terkait kepuasan dalam kecepatan proses aduan dilakukan pada sosial media sehingga Masyarakat terbantu dalam menyampaikan masukan mengenai pelayanan yang belum optimal.

Adapun faktor pendorong yang mendukung keberhasilan penerapan Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Trans Semarang pada Bus Rapid Transit (BRT)

Trans Semarang sesuai dengan Teori Larasati (Suwastiti 2016;4-5) dan Albury (Suwarno, 2008:54) diantaranya yaitu, Faktor organisasi, Karakteristik Budaya, dan *Risk Aversion Culture*. Sementara itu terdapat faktor yang menghambat keberjalanan Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Trans Semarang pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang yaitu Faktor Manusia, komunikasi dan kurangnya kesadaran staf BLU UPTD Trans Semarang dalam memberikan pelayanan yang prima dan terpadu bagi para pengguna jasa akan pentingnya etika dan kualitas pelayanan pada informasi yang terintegrasi oleh Aplikasi Trans Semarang.

#### Saran

1. Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah (BLU UPTD) Trans Semarang dapat melaksanakan agenda rutin evaluasi berkala dengan pihak ketiga pengembang aplikasi Nusantara Global Inovasi (NGI) dalam memperbaiki pola komunikasi, sehingga Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah (BLU UPTD) Trans Semarang mampu memberikan arahan sesuai kebutuhan perbaikan yang lebih akurat dan optimal.
2. Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah (BLU UPTD) Trans Semarang dapat melakukan pelatihan dan evaluasi kerja pada staf lapangan terkait etika pemberian informasi

terkini pada aplikasi Trans Semarang secara lebih sopan dan informatif, serta penegasan sanksi pada staff yang mempunyai etika buruk pada pengguna jasa layanan Aplikasi Trans Semarang. Perlunya peremajaan yang konsisten pada perbaruan sistem aplikasi pada android maupun ios untuk menunjang pengembangan aplikasi yang lebih optimal.

3. Pengaturan ulang proses kerja perlu di tingkatkan dan dikembangkan sejalan dengan pengembangan aplikasi Trans Semarang, hal tersebut dapat dilakukan dengan menetapkan periodisasi tertentu.
4. Perubahan peran dan tanggung jawab harus di perhatikan dengan lebih sehingga mampu terciptanya Sumber Daya Manusia yang lebih dan kompeten dalam menjalankan tugas serta tanggung jawab yang diemban.
5. Keberjalanan inovasi metode pelayanan harus selalu responsif sehingga pemberian feedback berjalan dengan baik, Masyarakat akan terbantu dengan arahan atau tanggan yang responsif dari BLU UPTD Trans Semarang dalam menyikapi aduan.
6. Faktor pendorong inovasi pelayanan publik aplikasi Trans Semarang harus dijaga dan ditingkatkan sehingga kepercayaan Masyarakat terhadap BLU UPTD Trans Semarang semakin tinggi dan semakin banyak pengguna jasa BRT Trans Semarang.

## Daftar Pustaka

- Agus, D. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*, UGM Press. Yogyakarta
- Bintarti, R. R., & Haryati, E. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Klampid New Generation (Kng) Bagi Rt Rintisan Kalimasada. *Soetomo Magister Ilmu Administrasi*, 1(2), 99-110.
- Bintarti, R. R., & Haryati, E. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Klampid New Generation (Kng) Bagi Rt Rintisan Kalimasada. *Soetomo Magister Ilmu Administrasi*, 1(2), 99-110.
- Brata dan Atep. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*.2004, Jakarta: Elex Media.
- Cinar, E., Demircioglu, M. A., Acik, A. C., & Simms, C. (2024). Public sector innovation in a city state: exploring innovation types and national context in Singapore. *Research Policy*, 53(2), 104915.
- Febrina, S. (2021). INOVASI PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK SUROBOYO BUS RAPID TRANSIT RUTE UTARA-SELATAN. *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 53-59.

- Herbert, A. Simon (1982), *Administrative Behavior, A Study of Decision*, Terjemahan, PT. Bina Aksara, Jakarta.
- Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt, 1978. *The New Public Service: Serving, not Steering*, New York: ANSI, 2002. Jay M. Shafritz dan Albert C. Hyde, *Classics of Public Administration*, USA: Harcourt Brace & company.
- Keban, Yeremias T, 2001. *Etika Pelayanan Publik: Pergeseran Paradigma, Dilema dan Implikasinya bagi Pelayanan Publik di Indonesia*. Majalah Perencanaan Pembangunan Edisi IV
- Keban, Yeremias T, 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*, Yogyakarta: Gava Media
- Keban, Yeremias T, 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Keban, Yeremias T., 2001. *Etika Pelayanan Publik: Pergeseran Paradigma, Dilema dan Implikasinya bagi Pelayanan Publik di Indonesia*, Bappenas, Jakarta: Majalah Perencanaan Pembangunan Edisi 24.
- Kuo, Y. H., Leung, J. M., & Yan, Y. (2023). Public transport for smart cities: Recent innovations and future challenges. *European Journal of Operational Research*, 306(3), 1001-1026.
- Kurniawati, A., & Ardianto, H. T. (2020). Evaluasi Output Inovasi Pelayanan Publik BRT Trans Semarang Menggunakan Pembayaran Gopay. *Journal of Politic and Government Studies*, 9(02), 91-100.
- Leonard D. White. 1958. "Administrasi Perkantoran". Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(3), 215-226.
- Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2012). *Managing change and innovation in public service organizations*. In *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203391129>
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2013). *Handbook of innovation in public services*. Edward Elgar.

<https://doi.org/10.4337/9781849809757>

- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta
- Rahmatullah, A., Ramdansyah, A. D., Kambara, R., & Haryadi, D. (2022). Improving organizational performance with organizational culture and transformational leadership through intervening organizational commitment variables. *Dinasti International Journal Of Digital Business Management*, 3(2), 180-194.
- Rogers, Everatt M. (1983). *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press
- Rohman, Ahmad Ainur, dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi bekerjasama dengan Averroes Press.
- Sagala, R. B., & Hajad, V. (2022). Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4(1).
- Samudera, M. F. D., & Pertiwi, V. I. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui jamsostek mobile (JMO)(studi kasus di bpjs ketenagakerjaan cabang rungkut kota surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(1), 152-172.
- Sangkala. (2012). *Dimensi-Dimensi Manajemen Publik*. Yogyakarta: Ombak.
- Sondang P. Siagian. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sondang P. Siagian. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Suminar, L. (2022). *ANALISIS PROSES INOVASI PEMBAYARAN NON TUNAI DI BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS SEMARANG (STUDI KASUS DINAS PERHUBUNGAN KOTA SEMARANG)* (Doctoral dissertation, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS DIPONEGORO).
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Sektor Publik*. STIA-LAN Press, Jakarta.
- Thoha, Miftah. (2010). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- Triana, E. A., & Aryani, L. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi "Durenmas" Oleh Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Banjarnegara. *Jurnal*

*Pemerintahan Dan Politik*, 6(3).

Ulbert. (2016:5). *Ilmu administrasi Negara. Studi tentang Ilmu administrasi* Bandung: CV Pustaka Setia.

Wibawa, Samodra. (2009). *Administrasi Negara: Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wibowo, A. N. F. A. (2020). Collaborative governance dalam pelayanan transportasi publik (study BRT Trans Semarang). *Syntax Literate*, 5(3), 1-18.

Wijayanti, Irine Diana Sari. 2008. *Manajemen*. Mitra Cendekia Press. Yogyakarta.

Zakiah, U., & Fadiah, D. (2020). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta. *Administratio*, 11(1), 29-36.

#### **Sumber Peraturan:**

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

PERMENPAN RB Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

RPJMD Kota Semarang tahun 2021-2026

Undang-Undang Nomor 22 Tahun Pasal 38 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

#### **Sumber Internet:**

<https://bappeda.semarangkota.go.id/> (diakses pada 20 Maret 2017, pukul 20.10 WIB)

<https://bappeda.semarangkota.go.id/rpjmd-kota-semarang> (diakses pada 20 Maret 2024, pukul 19.45 WIB)

<https://dishub.semarangkota.go.id/> (diakses pada tanggal 20 Maret 2024, pukul 17.30 WIB)

<https://id.wikipedia.org/wiki/TransSemarang> (diakses pada 20 Maret 2024, pukul 21.15 WIB)

<https://transsemarang.semarangkota.go.id/> (diakses pada 20 Maret 2024, pukul 20.00 WIB)

