

BAB IV

PENUTUP

4.1 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

a. 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.

b. 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.

c. 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.

d. 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.

4.2 Saran

Berdasarkan Kesimpulan tersebut, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan oleh Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah (BLU UPTD) Trans Semarang dalam rangka penerapan Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Trans Semarang pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang, diantaranya yaitu:

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. Harapannya NGI dapat melakukan perbaikan dengan responsif dan adaptif.
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. Dengan demikian, harapannya tidak lagi ditemukan staf lapangan yang tidak ramah dalam memberikan informasi terkait aplikasi Trans Semarang pada pengguna jasa, dan mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan Masyarakat sesuai dengan berAKHLAK.

3. Perlunya peremajaan yang konsisten pada perbaruan sistem aplikasi pada android maupun ios untuk menunjang pengembangan aplikasi yang lebih optimal.
4. Pengaturan ulang proses kerja perlu di tingkatkan dan dikembangkan sejalan dengan pengembangan aplikasi Trans Semarang, hal tersebut dapat dilakukan dengan menetapkan periodisasi tertentu.
5. Perubahan peran dan tanggung jawab harus di perhatikan dengan lebih sehingga mampu teciptanya Sumber Daya Manusia yang lebih dan kompeten dalam menjalankan tugas serta tanggung jawab yang diemban.
6. 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.
7. 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.