



**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**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Strata-1  
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Nama: Yehezkiel Devanno Samudrananda**

**NIM: 14010117120016**

**DEPARTEMEN POLITIK DAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2023**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Yehezkiel Devanno Samudrananda
2. Nomor Induk Mahasiswa: 14010117120016
3. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**“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”**

Adalah benar merupakan Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah tulisan orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau jiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya). Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran serta tanggung jawab

Semarang, 18 Maret 2023

Pembuat Pernyataan


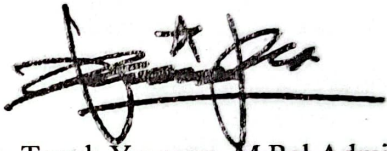


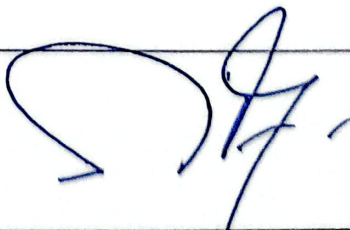
Yehezkiel Devanno S.

NIM. 14010117120016

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : 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  
Nama Penyusun : Yehezkiel Devanno Samudrananda  
NIM : 14010117120016  
Departemen/Prodi : S1-Politik dan Pemerintahan/Illmu Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata-1 Program Studi Ilmu Pemerintahan,

Dekan	Wakil Dekan 1
 Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T. NIP. 19620614 198603 2 002	 Dr. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin NIP. 1969082 2199403 1 003
Dosen Pembimbing:	
1. Wijayanto, S.IP, M.Si.,Ph.D. NIP. 198309282006041002	
2. Drs. Yuwanto, M.Si., Ph.D. NIP. 196503251988031001	
Dosen Penguji	Tanda tangan
1. Dr. Nur Hidayat Sardini, S.Sos., M.Si. NIP. 196910101997031001	

## HALAMAN MOTTO

*“The only true wisdom is in knowing*

*you know nothing.*

*The more I know, the more I realize*

*I know nothing.”*

~Socrates~

A Greek philosopher

470 B.C - 399 B.C

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Atas berkat dan karunia Allah Bapa di Surga dan Tuhan Yesus Kristus putranya yang tunggal,

Saya Yehezkiel Devanno Samudrananda, selaku penulis skripsi yang berjudul 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, mengucapkan terima kasih dan mempersembahkan skripsi ini kepada pihak yang telah membantu dalam menyelesaikannya.

1. Keluarga besar penulis, terutama untuk Ibu dan Kakak penulis yang selalu memberikan dukungan moral, semangat, serta material supaya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas do'a, pengorbanan, jerih payah, dan nasihat yang selalu diberikan kepada penulis di setiap kondisi. Semoga Tuhan selalu memberi kesehatan, berkat, dan rahmat-Nya kepada Ibu dan Kakak.
2. Sahabat-sahabat "NYUMMY" antara lain Lupyta, Salma, Ocha, Abimanyu, Jose, Andre, dan Rifqi yang selalu ada sejak awal perkuliahan hingga kelulusannya satu per satu, namun tetap mengingatkan untuk segera menyelesaikan studinya.
3. Kawan dekat penulis dalam "INSTING-GEN" antara lain Nanta, Lintang, Choki, Jose, Andre, Geraldo, dan Obed yang tidak pernah

berhenti menghitung hari hingga kelulusan semua anggota INSTING tercapai, sebagai pemacu semangat penulis mengerjakan skripsinya.

4. Teman-teman “ANGKRINGAN PUNK” antara lain Fiqi dan Rifqi yang selalu ada untuk mendengar keluh kesah penulis dalam mengerjakan skripsinya, namun tidak lupa juga untuk memantik semangat penulis dalam mengerjakan skripsinya.
5. Keluarga besar Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (Gmnl) Komisariat FISIP UNDIP, terutama angkatan 2016 dan 2017 yang selalu ada bagi penulis sejak awal kuliah hingga sekarang, juga kepada para senior dan adik-adik angkatan bawah yang masih berproses di dunia kuliah.
6. Pricilia Naomi Agnes S., kawan dekat dan juga penyemangat utama penulis, terimakasih sudah mau menemani dan berjuang bersama dari awal hingga sekarang, semoga jangkauan ke depan kita semakin cerah.

Dan untuk semua pihak yang belum penulis sebutkan, terimakasih atas semuanya. Semoga Tuhan membalas setiap kebaikan yang pernah diberikan.

**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 Samudrananda

*E-mail:* [hez.devanno@gmail.com](mailto:hez.devanno@gmail.com)

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini ditulis untuk melihat bagaimana proses kerja sama yang terjalin antara Pemerintah Kota Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia dalam menyediakan pembayaran Go-Pay untuk BRT Trans Semarang sebagai langkah peningkatan layanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara dengan narasumber yang sudah ditentukan. Wawancara dilakukan dengan pihak Divisi Umum dari BLU UPTD Trans Semarang, selaku pengelola utama layanan transportasi umum BRT di Kota Semarang.

Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa kerjasama yang terjalin antara Pemerintah Kota Semarang dengan PT. Go-Jek Indonesia terkait penyediaan Go-Pay sebagai layanan pembayaran untuk BRT Trans Semarang cukup berhasil. Temuan ini didukung melalui data yang didapat saat wawancara dan melalui analisis yang dilakukan penulis. Hubungan kerjasama Pemkot Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia didukung dengan peningkatan jumlah pengguna Go-Pay untuk Trans Semarang di awal peluncurannya yang mencapai 50.000 pengguna dan terus meningkat, serta pendapatan dari transaksi non-tunai mencapai 11% dari total pendapatan Trans Semarang, dengan 91,59% berasal dari aplikasi Go-Pay sendiri. Kerjasama kedua pihak ini dianalisis menggunakan teori Otonomi Daerah dan dinilai dengan indikator berdasarkan konsep *Good Governance* yang menghasilkan temuan bahwa kerja sama pemerintah dengan swasta ini dinilai berhasil dan memenuhi kriteria sebagai kerja sama yang baik dan menguntungkan kedua pihak.

Kata Kunci: kerja sama, pelayanan publik, *bus rapid transit*

**COOPERATION ANALYSIS OF SEMARANG CITY GOVERNMENT  
AND PT. GO-JEK INDONESIA IN PROVIDING GO-PAY PAYMENTS  
FOR BRT TRANS SEMARANG AS A STEP TO IMPROVE PUBLIC  
SERVICES**

Yehezkiel Devanno Samudrananda

*E-mail:* [hez.devanno@gmail.com](mailto:hez.devanno@gmail.com)

**ABSTRACT**

This research was written to see how the process of cooperation that exists between the City Government of Semarang and PT. Go-Jek Indonesia in providing Go-Pay payments for BRT Trans Semarang as a step to improve public services. This study uses qualitative methods using interview techniques with predetermined sources. Interviews were conducted with the General Division of the BLU UPTD Trans Semarang, as the main manager of BRT public transportation services in Semarang City.

This research resulted in the finding that the collaboration that existed between the Government of Semarang City and PT. Go-Jek Indonesia regarding the provision of Go-Pay as a payment service for BRT Trans Semarang is quite successful. This finding is supported through data obtained during interviews and through analysis conducted by the author. The cooperation relationship between Semarang City Government and PT. Go-Jek Indonesia is supported by an increase in the number of Go-Pay users for Trans Semarang at the start of its launch which reached 50,000 users and continues to increase, as well as revenue from non-cash transactions reaching 11% of Trans Semarang's total revenue, with 91.59% coming from applications Go-Pay itself. The cooperation between the two parties was analyzed using the theory of Regional Autonomy and assessed with indicators based on the concept of Good Governance which resulted in the finding that the cooperation between the government and the private sector was considered successful and met the criteria as good cooperation and benefited both parties.

Keywords: partnership, public service, bus rapid transit



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberi berkat, karunia, dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsinya dengan judul “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” hingga selesai. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata-1 Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan berhasil hingga selesai tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dengan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih dan hormat kepada:

1. Bpk. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.TP. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Bpk. Dr. Nur Hidayat Sardini, S.Sos.,M.Si. selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, dan juga selaku Dosen Wali penulis yang selalu memberikan arahan tentang kegiatan perkuliahan dari awal hingga selesai penyusunan skripsi.
3. Ibu Dr. Dra. Rina Martini, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

4. Bpk. Wijayanto, S.IP, M.Si.,Ph.D. selaku Dosen Pembimbing 1 penulis yang selalu memberikan arahan kepada penulis dalam proses mengerjakan skripsinya hingga selesai.
5. Bpk. Drs. Yuwanto, M.Si., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang terus membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi hingga pelaksanaan sidang.
6. Para dosen civitas akademika Program Studi S1-Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, yang membimbing dan memberikan ilmunya kepada penulis dari awal perkuliahan hingga akhir.
7. Pihak BLU UPTD Trans Semarang yang telah bersedia memberikan data penelitian kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitiannya.
8. Pihak-pihak lain yang mungkin tidak bisa disebutkan satu persatu, namun telah membantu penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini sehingga berjalan dengan baik dan lancar hingga akhir.

Penulis memahami bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulis memohon maaf dan menerima kritik serta saran yang diberikan guna membangun skripsi ini supaya menjadi bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak lain yang membutuhkan.

Semarang, 18 Maret 2023  
Penulis

Yehezkiel Devanno S.

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	9
1.5.1 Penelitian Terdahulu .....	9
1.5.2 Otonomi Daerah.....	11
1.5.3 Kerjasama Pemerintah-Swasta (KPS).....	13
1.5.4 Sistem Pelayanan Publik .....	16
1.5.5 <i>Good Governance</i> .....	21
1.6 Operasionalisasi Konsep .....	25
1.6.1 Pola Kerja Sama.....	25
1.6.2 Indikator Keberhasilan Kerja Sama .....	26
1.7 Metode Penelitian .....	26
1.7.1 Tipe Penelitian .....	26
1.7.2 Situs Penelitian .....	27
1.7.3 Subjek Penelitian .....	27
1.7.4 Jenis Data .....	28
1.7.5 Sumber Data .....	28
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data .....	29
1.7.6 Analisis Data dan Interpretasi Data.....	30

BAB II GAMBARAN UMUM .....	33
2.1    Kota Semarang dan Layanan Publiknya .....	33
2.2    Profil BLU UPTD Trans Semarang .....	35
2.2.1    Sejarah Singkat .....	36
2.2.2    Visi, Misi, dan Kedudukan BLU UPTD Trans Semarang .....	39
2.2.3    Struktur Organisasi BLU UPTD Trans Semarang .....	40
2.3    Proses Terjalannya Kerja Sama Pemerintah Kota Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia .....	42
BAB III KERJA SAMA PEMERINTAH KOTA SEMARANG DAN PT. GO-JEK INDONESIA .....	45
3.1    Sistem Pembayaran Nontunai dalam BRT Trans Semarang .....	45
3.2    Pola Kerjasama Pemerintah Kota Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia dalam menyediakan Go-Pay untuk Trans Semarang .....	48
3.3    Hasil Kerjasama Pemerintah Kota Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia berdasarkan Indikator yang ditetapkan .....	50
3.4    Penyediaan Go-Pay untuk Pembayaran BRT Trans Semarang dilihat dari Faktor yang Mempengaruhi serta Prospek di Masa yang Mendatang .....	55
BAB IV PENUTUP .....	65
4.1    KESIMPULAN .....	65
4.2    SARAN .....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	68
JURNAL .....	68
LAMPIRAN .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Kota Semarang.....	33
Gambar 2.2 Struktur Organisasi BLU UPTD Trans Semarang.....	41
Gambar 3.1 Masukan pengguna Trans Semarang di IG @transsemarang.....	53