

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada sistem desentralisasi dan otonomi daerah, pemerintah pusat harus mengawasi berbagai layanan yang disediakan di daerah 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.

Keputusan Presiden Republik Indonesia tahun 2010-2025, No. 81 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Publik yang Inovatif dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelayanan Publik yang Inovatif. 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, negara harus menyediakan semua kebutuhan mereka. Di Indonesia, lembaga pelayanan publik mencakup pemerintah pusat dan daerah (provinsi, kota, dan kabupaten). Dalam kegiatan pelayanan publik, kehadiran negara sangat penting.

Menurut Brata (2004), proses pelayanan publik terdiri dari empat aspek yang bekerja sama untuk menyediakan pelayanan publik yang memuaskan kebutuhan masyarakat umum.

1. Penyedia layanan dapat melayani masyarakat dengan menawarkan komoditas, jasa, atau hanya layanan mereka dalam pengertian tradisional.
2. Masyarakat mengacu pada individu yang memanfaatkan layanan.
3. Sifat layanan yang ditawarkan oleh pelayan publik kepada masyarakat yang membutuhkan.
4. Tujuan utama dari pelayanan negara yang diekspresikan oleh kepuasan masyarakat dengan pelayanan tersebut.

Hal ini diperlukan karena tingkat kepuasan pelanggan menentukan kualitas layanan atau barang yang disediakan oleh penyedia layanan. Salah satu layanan publik yang mendapat banyak perhatian adalah transportasi publik. Karena populasi metropolitan selalu terdampak oleh kecelakaan yang melibatkan mobil pribadi, termasuk kecelakaan lalu lintas, transportasi umum yang efektif menjadi sangat penting, dalam mengatasi kemacetan, hadirnya inovasi aplikasi pada layanan transportasi menciptakan gebrakan baru dalam mengatasi kemacetan saat ini.

Dilihat dari keadaan saat ini, Kota Semarang sudah semakin padat dari daerah pedesaan, sehingga pelayanannya seimbang antara transportasi dan tingkat permintaan pelanggan. dan harganya yang murah membuatnya terjangkau oleh semua kalangan. Transportasi umum merupakan salah satu bentuk transportasi yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak. Pembangunan jalan raya umum di wilayah perkotaan Indonesia dirancang untuk menciptakan layanan yang handal, dalam jangka panjang ketersediaan layanan publik yang handal diharapkan dapat mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi. Dengan wilayah Kota Semarang yang luas maka keterjangkauan pada jalan dan kemudahan mengakses transportasi umum harus mampu menjangkau wilayah Kota Semarang. Kebutuhan Masyarakat yang kian mengalami peningkatan tersebut menjadikan Kota Semarang haruslah mempunyai transportasi umum yang mampu menjangkau Masyarakat dari ujung utara hingga Selatan, dari ujung barat Kota Semarang hingga ujung Timur. Transportasi umum diharapkan mampu membantu kebutuhan masyarakat untuk menjangkau berbagai daerah di Kota Semarang, serta mengatasi adanya kemacetan serta kepadatan kendaraan pribadi di Kota Semarang.

Tabel 1.1**Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kota Semarang Tahun 2023**

No.	Kecamatan	Luas (km ²)	Presentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Mijen	56.52	15.12
2.	Gunungpati	58.27	15.59
3.	Banyumanik	29.74	7.96
4.	Gajah Mungkur	9.34	2,50
5.	Semarang Selatan	5.95	1,59
6.	Candisari	6.40	1,71
7.	Tembalang	39.47	10,56
8.	Pedurungan	21.11	5,65
9.	Genuk	25.98	6,95
10.	Gayamsari	6.22	1,66
11.	Semarang Timur	5.42	1,45
12.	Semarang Utara	11.39	3,05
13.	Semarang Tengah	5.17	1,38
14.	Semarang Barat	21.68	5,80
15.	Tugu	28.13	7,52
16.	Ngaliyan	42.99	11,50
Kota Semarang		373,78	100,00

Sumber: Badan Pusat Statistik, Kota Semarang dalam Angka 2023

Perkiraan jumlah penduduk Kota Semarang pada tahun 2022 adalah 1.659.975 jiwa, berdasarkan data dari file digital Kota Semarang dalam Angka 2023. Berdasarkan informasi yang tersedia saat ini, jumlah penduduk Kota Semarang meningkat menjadi 1.656.564 jiwa pada tahun 2021. Kepadatan penduduk, yaitu 4.441 jiwa/km², mengalami peningkatan seiring dengan pertambahan jumlah penduduk. Namun, persebaran penduduk masih jauh dari merata. Kecamatan Tugu memiliki kepadatan penduduk terendah (1.176 jiwa/km²) di Kota Semarang, namun Kecamatan Semarang Timur memiliki kepadatan penduduk tertinggi (12.067 jiwa/km²). Dengan meningkatnya kepadatan penduduk maka kebutuhan akan transportasi sebagai moda dalam beraktivitas sehari-hari akan meningkat pula. Kepadatan penduduk yang meningkat juga menyebabkan kebutuhan transportasi

umum sangat menunjang aktivitas masyarakat di Kota Semarang. Selain itu permintaan masyarakat akan adanya kemudahan aksesibilitas atau keterjangkauan ke beberapa daerah sangat mempengaruhi kebijakan mengenai penanganan transportasi umum yang murah, mudah, dan inovatif.

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.

Salah satu alasan mengapa kolaborasi dengan sektor swasta diperlukan adalah tren urbanisasi. Di kota manapun, pemerintah tidak bisa hanya mengandalkan APBD. Oleh karena itu, inisiatif untuk menciptakan kota yang cukup besar dan kooperatif merupakan salah satu pilihan yang tersedia bagi pemerintah. Pemerintah Kota Semarang merupakan institusi pelayanan publik yang signifikan.

Pemerintah Kota Semarang menyediakan layanan publik sesuai dengan tujuan dan sasaran Kota Semarang yang tertuang dalam RPJMD Kota Semarang

tahun 2021-2026, yaitu menjamin kesejahteraan masyarakat. Tujuan Kota Semarang adalah untuk tumbuh menjadi kota metropolitan yang berkembang dengan layanan dan perusahaan terbaik yang akan bermanfaat bagi masyarakat secara keseluruhan. Selain itu, Kota Semarang juga bertujuan untuk:

1. Mencapai membangun kehidupan dan budaya yang baik di masyarakat yang harus diutamakan.
2. Menerapkan pemerintahan yang amanah dan meningkatkan pelayanan publik.
3. Membangun kota yang hijau dan hemat energi.
4. Memperkuat ekonomi manusia dan membangun ekonomi yang sehat yang didasarkan pada keunggulan daerah.
5. Maju dalam kehidupan bermasyarakat.

Untuk mencapai tujuan dan visi kedua, Walikota Semarang menentang penghentian pembangunan gedung baru. Walikota Semarang menyampaikan undangan terbuka kepada seluruh jajaran Pemerintah Kota Semarang untuk menyelidiki dan mengambil bagian dalam berbagai upaya kerja sama yang bertujuan untuk meningkatkan sumber daya yang tersedia demi kemajuan warga kota.

Walikota Semarang telah memulai sejumlah kemitraan, mulai dari kemitraan internasional hingga kemitraan nasional, yang melibatkan sektor korporat serta tempat-tempat yang secara langsung dekat dengan Kota Semarang. Dalam upaya menjadikan Kota Semarang sebagai kota pintar di Indonesia, diharapkan semangat ini akan membuat pemerintah Kota Semarang terus

menciptakan infrastruktur digital dan layanan publik yang baru. Salah satu bentuk dari adanya inovasi yang berbasis digital sejalan dengan Pembangunan infrastruktur yaitu dengan adanya kemajuan pada inovasi pelayanan transportasi umum pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang yaitu dengan bentuk inovasi pelayanan aplikasi Trans Semarang.

Salah satu jenis transportasi umum yang sangat penting untuk mendorong interaksi sosial dan pariwisata adalah sistem jalan raya. Jika tidak ada angkutan umum, individu akan menggunakan kendaraan pribadi, yang dapat mengakibatkan kecelakaan lalu lintas. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia membuat Rencana Transportasi Perkotaan pada tahun 2010 sesuai dengan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan No. 22 tahun 2009, pentingnya transportasi umum dalam mendorong kegiatan dan mobilitas masyarakat. Rencana ini bertujuan untuk mendorong peningkatan penawaran transportasi.

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.

Pusat pemerintahan di Kota Semarang adalah Pemerintah Kota Semarang. Warga di wilayah Semarang menerima layanan berkualitas tinggi dari Pemerintah Kota Semarang. Metode tradisional dalam menyediakan layanan publik, yang merupakan bentuk hirarkis dari birokrasi pemerintah, membutuhkan tindakan baru: sistem pemerintahan nasional yang melibatkan partisipasi dari sektor publik, sektor komersial, dan masyarakat sipil. Tata kelola pemerintahan adalah istilah yang digunakan dalam literatur administrasi publik untuk menggambarkan kolaborasi antara sektor publik, swasta, dan masyarakat.

Menurut pengertian tata kelola, layanan publik dan pemerintah tidak dijalankan oleh satu entitas tunggal. Sebuah proses yang terintegrasi dapat digunakan untuk mencapai tujuan dan sasaran untuk memenuhi tuntutan publik. Untuk menjamin penyediaan layanan publik yang efisien, bertanggung jawab, terbuka, dan responsif, para peserta kolaborasi harus menciptakan norma-norma operasional.

Sistem BRT Trans Semarang sedang dibangun oleh Pemerintah Kota Semarang sebagai upaya untuk mengatasi masalah transportasi yang buruk dan pembangunan yang cepat di kota ini. Sebagai upaya resesif dengan peningkatan kemactan danperbaikan pada sistem transportasi Kota Semarang, dengan demikian sistem BRT resmi diluncurkan oleh pemrintah Kota Semarang. Terdapat 7 koridor saat ini pada BRT Trans Semarang, diantaranya jurusan Mangkang-Penggaron pada koridor 1, Arah Terboyo- Sisemut Ungaran Koridor 2, Arah Tanjung Emas-Akpol

Koridor 3, Jurusan Arah Terminal Cangkiran - Bandara Ahmad Yani-Stasiun Tawang koridor 4, Jurusan Meteseh-PRPP pada koridor 5, UNDIP Tembalang-UNNES Sekaran pada koridor 6, serta arah Terboyo-Pemuda. Pada koridor 7.

Media bus dianggap tepat untuk rute Semarang, dan BRT Trans Semarang memaksimalkan transportasi publik dengan memanfaatkan bus-bus besar dan feeder tersebut. Warga Kota Semarang mampu berkeliling kota dengan lebih mudah berkat sistem transportasi BRT Trans Semarang. Skenario ini diilustrasikan pada Tabel 1.2 Di Semarang, jumlah pengguna dan penumpang BRT Trans Semarang semakin meningkat seperti yang tercantum di bawah ini:

Tabel 1.2

Jumlah Penumpang BRT Trans Semarang Pada Tahun

TOTAL		TOTAL PENUMPANG
UMUM	PELAJAR/KIA/MIHS/LANSIA/VETERAN	
499.463	614.477	1.113.940
470.572	578.346	1.048.918
469.986	579.673	1.049.659
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
1.440.021	1.772.496	3.212.517

Sumber: BLU Trans Semarang

Salah satu cara yang dilakukan pemerintah dalam menangani dan mengurangi kemacetan lalu lintas pada wilayah kota metropolitan adalah dengan

menyediakan transportasi umum. Sebagai layanan sosial, pemerintah harus mengelola transportasi umum dengan baik untuk meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan. Melalui Program Revitalisasi Angkutan Umum, Kementerian Perhubungan bekerja sama dengan pemerintah daerah untuk meningkatkan layanan transportasi umum. Armada kendaraan Bus Rapid Transit (BRT) membantu mewujudkan hubungan ini. Inovasi angkutan umum dimulai oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi (DISHUBKOMINFO) sesuai dengan undang-undang dan bekerja sama dengan Kementerian Perhubungan.

Sistem BRT beroperasi di seluruh Semarang. Pada tanggal 9 Oktober 2009, Badan Layanan Umum (BLU), yang sebelumnya dikenal sebagai Badan Pengelola Angkutan Umum, mulai beroperasi. BRT Trans Semarang ialah sistem transportasi murah, ber-AC, dan cepat yang dimulai dengan delapan bus. BRT Trans Semarang dibangun untuk memberikan ketertiban, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan transportasi umum setelah sebelumnya dimaksudkan untuk meningkatkan penawaran transportasi kota Semarang.

Sistem ini memang diperlukan. Implementasi proyek Bus Rapid Transit (BRT) Semarang telah membawa keseragaman pada semua koridor. Sistem ini dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan penumpang akan transportasi perkotaan dan telah dibangun untuk semua rute transportasi umum dengan volume penumpang yang besar.

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 oprasional, seperti

Gambar 1.1

Halaman utama aplikasi Trans Semarang



penyebaran poster atau brosur mengenai info rute perjalanan BRT *Trass* Semarang.

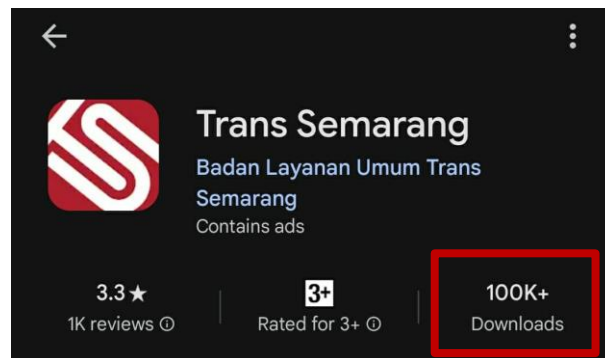
Sumber: Aplikasi Trans Semarang

Fitur atau menu pada aplikasi merupakan salah satu bentuk layanan yang dapat diberikan oleh sebuah instansi atau organisasi. Fitur pada suatu aplikasi mencerminkan adanya pelayanan apa saja yang mampu diberikan oleh sebuah organisasi kepada penggunanya. Aplikasi Trans Semarang adalah salah satu trobosan inovasi yang dikeluarkan oleh BLU dan dikolaborasikan menjadi sebuah

inovasi pelayanan yang diharapkan mampu memberikan efisiensi, dan efektivitas bagi pengguna BRT *Trans Semarang*.

Gambar 1.2

Jumlah pengunduh aplikasi Trans Semarang pada aplikasi Play



Sumber: Play Store

Pemanfaatan teknologi tersebut dianggap kurang menarik bagi Masyarakat khususnya bagi Masyarakat dengan usia 40 keatas karena, minimnya pengetahuan mengenai aplikasi tersebut, sehingga hanya diakses oleh kalangan *Millenial* dan *Zilenial*. Beberapa Masyarakat juga mengeluhkan fitur Beli Tiket, hal tersebut dikarenakan Aplikasi Trans Semarang hanya terhubung oleh 1 kemitraan atau *stakeholders* yaitu Astra Pay, pembayaran memakan waktu lebih cepat, Namun sangat disayangkan bahwa tidak semua Masyarakat menggunakan Astra Pay, sehingga fitur-fitur tersebut dianggap kurang efisien. Aplikasi Trans Semarang mendukung peraturan pemerintah pusat mengenai Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT). Kementerian Perhubungan sedang menciptakan metode pembayaran. Selain itu periodisasai penelitian ini akan mencakup 5 tahun sejak diluncurkannya inovasi aplikasi Trans Semarang pada Bus Rapid Transit Trans Semarang, dengan demikian peluncuran inovasi dapat dilihat sejalan dengan adanya perubahan tatanan pada struktur organisasi berkaitan dengan pemilihan umum 5 tahun sekali.

Tabel 1.3

**Rekapitulasi keluhan Masyarakat terhadap BRT Trans
Semarang Tahun 2023**

TABEL REKAPITULASI ADUAN & SARAN BRT TRANS SEMARANG TAHUN 2023																
N O	JENIS KELUHAN	KORIDOR								FEEDER				L M	SEMUA KORIDOR	TOTAL KELUHAN
		1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4			
1	Komplain Pelayanan Pengemudi (tidak merapat halte, melebihi batas kecepatan, melanggar lalin, merokok, bermain hp dll)	30	12	14	20	8	7	11	15	6	3	5	2	2	0	135
2	Komplain Pelayanan Petugas BRT (kurang ramah, tidak sopan, kurang inisiatif, dll)	16	24	28	15	10	5	17	14	10	3	13	6	2	3	166
3	Komplain Kondisi Armada (ac, pintu, mesin, dll)	15	7	6	12	4	8	5	5	4	6	0	1	0	0	73
4	Komplain Kondisi Halte/Rambu (rusak, kotor, kurang nyaman dll)	7	0	1	4	2	1	0	1	2	1	2	0	0	0	21
5	Komplain Interval Armada dan Waktu Belakangan	1	0	3	3	7	1	0	0	0	0	0	0	0	3	18
6	Komplain Tiket (tidak dapat kembalian, mesin error, tarif tidak sesuai, dll)	3	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	6
7	Komplain Jalur Tidak Sesuai (ngelap)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Komplain Rute (memutar tidak efisien)	3	0	0	1	0	0	0	0	3	2	1	0	0	0	20
9	Komplain PNP Penuh	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	5
10	Komplain Aplikasi / Sosial Media	2	0	1	3	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	9
11	Saran Penambahan Jalur Khusus BRT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Saran Penambahan Halte/Rambu	0	0	5	0	6	0	1	2	7	7	4	1	0	0	33
13	Saran Penambahan Armada	1	1	1	1	5	1	1	2	0	0	4	0	0	5	22
14	Saran Penambahan Jam Layanan	0	1	1	2	2	0	1	2	1	0	0	0	0	14	24
15	Saran Penambahan Rute	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	2	0	2	0	12
TOTAL KELUHAN		78	45	61	61	44	24	37	42	41	22	33	10	8	28	534

Sumber: BLU Trans Semarang

Berdasarkan hasil catatan sejarah sebelumnya dan identifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

- 1) Jumlah penumpang BRT Trans Semarang berkurang.
- 2) Tingkat kecelakaan pada BRT Trans Semarang masih tinggi.
- 3) BLU Trans Semarang pada program 2021 ke 2022 melakukan perpindahan sistem oprasional yang menyebabkan keterlambatan BRT pada

- 4) **Tidak ada satu komunikasi dan sosialisasi yang komprehensif yang menjangkau seluruh kelompok di masyarakat mengenai inovasi pelayanan** informasi komunikasi dan modifikasi jam layanan operasional dan aplikasi Trans Semarang belum dapat dioptimalkan melalui pelayanan BRT Trans Semarang.

Berdasarkan pemikiran peneliti diatas, maka peneliti mengambil judul ***“ANALISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK APLIKASI TRANS SEMARANG PADA BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS SEMARANG”***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai permasalahan yang mendasari, serta gagasan penulis mengenai pentingnya Pemerintah Kota Semarang merumuskan program-program berikut dan menjelaskan inovasi layanan publik sebagai masukan untuk meningkatkan keberlanjutan inovasi layanan dalam program-program pemerintah, maka peneliti tertarik untuk memaparkan rumusan masalah yang akan dikaji adalah:

1. Bagaimana Keberjalanan Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Trans Semarang pada Bus Prid Transit (BRT) Trans Semarang?
2. Apa faktor pendorong dan penghambat Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Trans Semarang pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok-pokok masalah yang telah diuraikan diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisis bagaimana keberjalanan Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Trans Semarang pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang.
2. Untuk mengetahui faktor pendorong dan penghambat terlaksananya inovasi pelayanan publik aplikasi Trans Semarang pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

1) Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mampu memberikan pandangan akan keberjalanan inovasi pelayanan publik dalam keberjalanan inovasi aplikasi Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang dan memberikan pandangan baru yang lebih positif mengenai Administrasi publik, terkhususnya pada sektor inovasi pelayanan publik. Hasil yang didapatkan harapannya mampu memberikan gambaran jelas bagaimana cara pemerintah Kota Semarang mampu menangani isu isu dan permasalahan pada inovasi pelayanan Aplikasi Trans Semarang secara lebih jelas. Faktor faktor yang telah diketahui itulah yang harapannya mampu memberikan kontribusi dalam peningkatan inovasi pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang pada aplikasi Trans Semarang

2) Kegunaan Praktis

Menyajikan rekomendasi kepada pemerintah Kota Semarang agar lebih memperhatikan bagaimana faktor faktor positif yang akan mendorong peningkatan keberhasilan dalam inovasi pelayanan aplikasi pada BRT Trans

Smarang Sehigga dalam penanganan permasalahan inovasi pelayanan mampu melibatkan Masyarakat dan stakeholder terkait secara lebih maksimal dan untuk menunjang pelayanan masyarakat yang lebih baik dan efektif serta efisien.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.4
Penelitian Terdahulu

No	Penulis, Judul, Nama Jurnal dan Tahun	Tujuan Penelitian dan Metode Penelitian	Teori	Hasil	Perbedaan penelitian
1.	Peneliti: Emre Cinar, Mehmet Akif Demircioglu, Ahmet Coskun Acik, Chris Simms Judul Penelitian: <i>Public sector innovation in a city state: exploring innovation types and national context in Singapore</i> <i>Research Policy</i> <i>Volume 53, Issue 2,</i> <i>March 2024, 104915</i> Tahun:	Tujuan Penelitian: Untuk memperdalam pengetahuan kita tentang tipologi inovasi pelayanan publik (PSI) dan peran konteks nasional dalam konteks Singapura, sebuah konteks yang jarang dipelajari namun sangat relevan. Metode Penelitian: Metode kualitatif dan kuantitatif	Teori yang digunakan peneliti adalah Teori inovasi menurut Chen et al. (2020), yang mempunyai 6 indikator diantaranya: 1. <i>Mission innovation</i> 2. <i>Policy innovation</i> 3. <i>Management innovation</i> 4. <i>Partner innovation</i> 5. <i>Service innovation</i> 6. <i>Citizen innovation</i>	Inovasi pelayanan publik di Singapura secara konsisten memprioritaskan fokus dan lokus pada tipologi baru yang ditemukan sehubungan dengan adanya pemilu, selain itu penelitian ini juga merumuskan proposisi tentang bagaimana konteks nasional Singapura mempengaruhi jenis inovasi dan fungsi pemerintahan mana inovasi tersebut dapat muncul.	Penelitian yang dibuat ini mengacu kepada pembaharuan inovasi pada kota kota di Singapura dan penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif Dimana menggabungkan konteks yang ada dengan skala ukur tertentu

	2024				
2.	Peneliti: Kuo, Y. H., Leung, J. M., & Yan, Y Judul Penelitian: <i>Public transport for smart cities: Recent innovations and future challenges</i> <i>European Journal of Operational Research</i> Volume 306, Issue 3, 1 May 2023, Pages 1001-1026 Tahun: 2023	Tujuan Penelitian: Untuk mengoptimalkan efisiensi operasi dan layanan kota, sehingga dapat memberikan kualitas hidup yang tinggi bagi warganya. Metode Penelitian: Metode Kualitatif	Teori yang digunakan peneliti adalah teori smart dari Yong-Hong Kuo, et al (2023) dengan indikator 1. <i>S for Service</i> 2. <i>M for Mobility</i> 3. <i>A for Accessibility</i> 4. <i>R for Responsiveness</i> 5. <i>T for Technology</i>	Membahas tantangan-tantangan dalam desain jaringan, perencanaan operasi, penjadwalan dan manajemen sistem transportasi umum yang cerdas. Sebuah survei singkat mengenai penelitian dan inovasi terbaru juga akan dipaparkan.	Penelitian yang dibuat ini mengacu kepada pembaharuan inovasi pada transportasi <i>smart city</i> penelitian tersebut menggunakan teori <i>Performance Goals for Smart Public Transport</i> dan pelayanan.
3.	Peneliti: Sela Febrina Judul Penelitian:	Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui bagaimana inovasi layanan transportasi umum BRT (Bus Rapid	Teori yang digunakan peneliti adalah teori atribut inovasi oleh Rogers dalam Yogi Suwarno (2008) terdapat 5 kriteria yaitu:	Inovasi Transportasi Publik Bus Rapid Transit (BRT) Menggunakan lima indikator dimensi inovasi dari Yogi Suwarno (2008), rute bus	Penelitian yang dibuat ini mengacu kepada <i>user experience</i> pada aplikasi GOBIS untuk melihat sejauh mana inovasi yang

	Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Suroboyo Bus Rapid Transit Rute Utara-Selatan Jurnal Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi, Tahun: 2021	Transit) yang dinamakan Suroboyo Bus dengan rute Surabaya-Surabaya Metode Penelitian: Metode Kualitatif	1. Keuntungan relative (<i>relative advantage</i>) 2. Kesesuaian (<i>compatibility</i>) 3. Kerumitan (<i>complexity</i>) 4. Kemungkinan dicoba (<i>triability</i>) 5. Kemudahan diamati (<i>observability</i>)	Suroboyo Utara-Selatan menunjukkan bahwa empat indikator inovasi terpenuhi. Dapat dikatakan, kesadaran masyarakat akan adanya inovasi dan jalur transit bus sangat positif dan secara langsung memberikan manfaat bagi mahasiswa dan dosen. Pemerintah Kota Surabaya telah mempermudah warga Kota Surabaya untuk mendapatkan informasi mengenai bus Suroboyo maupun bus Suroboyo melalui aplikasi yang bernama GOBIS. Kami telah berhasil memberikan nilai tambah dan memberikan dukungan ekonomi kepada masyarakat sekaligus mendukung upaya pemerintah dalam melestarikan lingkungan.	dilakukan telah memberikan dampak bagi pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Suroboyo Bus.
4.	Peneliti: Ummi Zakiah, Dina Fadiah	Tujuan Penelitian: Untuk menganalisa penyediaan pelayanan	Teori yang digunakan peneliti adalah Teori Inovasi Mulgan & Albury dalam	Pemerintah DKI Jakarta Badan Usaha Milik Daerah PT TransJakarta telah	Penelitian yang dibuat ini mengacu kepada bagaimana inovasi penyediaan

	Judul Penelitian: Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta Jurnal Ilmiah Administrasi dan Pembangunan Tahun: 2020	transportasi publik yang ramah untuk penyandang disabilitas di DKI Jakarta Metode Penelitian: Metode Kualitatif	(Muluk, 2008) terdapat 5 kriteria yaitu diantaranya: 1. Inovasi Produk layanan 2. Inovasi proses pelayanan, 3. Inovasi metode pelayanan, 4. Inovasi kebijakan, dan 5. Inovasi sistem.	menyediakan model transportasi yang ramah untuk penyandang disabilitas berupa minibus. Model Transportasi tersebut dapat diakses oleh seluruh penduduk DKI Jakarta yang mengalami disabilitas. Selain mudah diakses transportasi ini juga tidak dipungut biaya alias gratis. Transportasi tersebut bisa dipesan melalui telepon seluler biasa atau aplikasi melalui smartphone.	pelayanan transportasi publik yang ramah bagi penyandang disabilitas, serta penelitian ini menggunakan teori inovasi menurut Mulgan & Albury dalam (Muluk, 2008).
5.	Peneliti: Dyah Eka Pratiwi Judul Penelitian: Inovasi Pelayanan Publik Park And Ride Terminal Intermoda Joyoboyo Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya	Tujuan Penelitian: Untuk mendeskripsikan Inovasi Pelayanan <i>Publik Park and Ride TIJ</i> Oleh DishubKota Surabaya Metode Penelitian: Metode Kualitatif	Teori yang digunakan peneliti adalah teori inovasi yang dikemukakan oleh Suwarno (2008:19) yang terdiri dari lima indikator yaitu: 1. Pengetahuan baru 2. Cara baru 3. Obyek baru 4. Teknologi baru	Moda transportasi ini adalah alat transportasi yang menghilangkan kebutuhan untuk menunggu di pinggir jalan. Terdapat delapan rute khusus bagi masyarakat yang ingin menggunakan transportasi umum yang baru, lebih tertib dan lebih aman. Fasilitas baru berlantai lima ini mencakup pusat kuliner, pusat	Penelitian yang dibuat ini mengacu kepada bagaimana inovasi Pelayanan <i>Publik Park and Ride TIJ</i> dalam menjamin kebutuhan pejalan kaki aman dan terlindungi serta mengutamakan keselamatan serta kebermanfaatan dari inovasi pelayanan pada pengguna.

	Inovasi Pelayanan Publik Park And Ride Tahun: 2021		5. Penemuan baru	perbelanjaan, taman bermain, fasilitas untuk penyandang disabilitas, dan rumah ibu. Ada juga ruang untuk menyusui bayi; teknologi baru, pembayaran melalui pembayaran elektronik, sensor parkir, CCTV dan pengawasan video, daur ulang sampah STP Lantai 5 (outdoor) New Discovery nantinya akan digunakan sebagai sarana rekreasi untuk menikmati 'ikon baru' Jembatan Suroboyo dari lantai paling atas gedung. Rencananya lantai basement akan terhubung dengan pintu masuk KBS.	
6.	Peneliti: Maysara Maysara Judul Penelitian: Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi	Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik melalui SIAPI di DPMPTSP Kota Dumai dan faktor penghambat	Teori yang digunakan peneliti adalah teori atribut inovasi oleh Rogers dalam Yogi Suwarno (2008) terdapat 5 kriteria yaitu: 1) Keuntungan relative (<i>relative advantage</i>)	Inovasi di bidang pelayanan melalui pelayanan integrasi investasi dan penerapan potensi investasi untuk pelayanan terpadu di Kota Dumai belum efektif dan optimal. Hal ini dikarenakan penerapan SIAPI	Penelitian yang dibuat ini mengacu kepada bagaimana inovasi Pelayanan melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

	Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP). Tahun: 2021	yang mempengaruhi penerapan SIAPI Metode Penelitian: Metode Kualitatif	2) Kesesuaian (<i>compatibility</i>) 3) Kerumitan (<i>complexity</i>) 4) Kemungkinan dicoba (<i>triability</i>) Kemudahan diamati (<i>observability</i>)	tidak sesuai dengan indikator teori inovasi Rogers, yaitu kesesuaian.	Pintu Kota Dumai, dan menggunakan teori inovasi menurut Rogers
7.	Peneliti: Eva Agus Triana Judul Penelitian Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “Durenmas” Oleh Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (Dindukcapil)	Tujuan Penelitian: Untuk menganalisis kebermanfaatan dari adanya aplikasi “Durenmas” sebagai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi di era digitalisasi dan mengetahui strategi yang digunakan untuk menarik minat para pengguna	Teori yang digunakan peneliti adalah teori indikator inovasi Rogers (1983) pelayanan publik yang meliputi: - Nilai lebih (relative advantage), - Kesesuaian dengan masalah (compatibility/contextuality);	Hampir kelima indikator inovasi pelayanan publik telah tercapai. Slogan "Dindukcapil Banjarnegara Ora Leren Melayani Masyarakat" merupakan bentuk implementasi inovasi pelayanan yang optimal, yang merupakan pondasi kuat untuk implementasi inovasi pelayanan yang optimal, sehingga membutuhkan usaha keras melalui evaluasi secara	Penelitian yang dibuat ini mengacu kepada bagaimana inovasi Melalui Aplikasi “Durenmas” Oleh Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Banjarnegara, serta penelitian ini menggunakan teori indikator inovasi oleh Rogers (1983)

	Kabupaten Banjarnegara JURNAL PEMERINTAHAN DAN POLITIK VOLUME 6 No.3 OKTOBER 2021 Tahun: 2021	beralih pada pelayanan secara online Metode Penelitian: Metode Kualitatif	c. Kerumitan (complexity); d. Kemudahan diamati (observability); dan e. Bisa dicoba (triability).	berkala dan pemeliharaan yang tepat.	
8.	Peneliti: Reviana Br Sagala Judul Penelitian: Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam Journal of Social Politics and Governance (JSPG)	Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui bagaimana pengembangan inovasi BPJS Kesehatan dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat melalui aplikasi Mobile JKN. Metode Penelitian: Metode Kualitatif	Teori yang digunakan peneliti adalah Teori Inovasi oleh (Fachrian&Ode,2018) terdapat 3 indikator yaitu: 1. Kualitas 2. Multi fungsi 3. Keunikan	Mobile JKN dikembangkan dengan baik dengan fungsionalitas yang lengkap dan dapat digunakan kapan saja dan di mana saja untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah inovasi layanan kesehatan Mobile JKN sudah baik, yang dapat dilihat dari tiga indikator yaitu kualitas yang baik dan fungsi yang beragam, serta	Penelitian yang dibuat ini mengacu kepada bagaimana inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam, penelitian ini terfokus pada bagaimana JKN Mobile mampu menjadi inovasi pelayanan yang berdampak baik bagi masyarakat.

	Tahun: 2022			aplikasi Mobile JKN memiliki karakteristik unik yang berbeda dengan aplikasi lainnya.	
9.	Peneliti: Rosalia Retno Bintarti Judul Penelitian: Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Klampid New Generation (Kng) Bagi Rt Rintisan Kalimasada (Study Di Kelurahan Rungkut Tengah Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya) Jurnal Mahasiswa Soetomo Magister Ilmu Administrasi	Tujuan Penelitian: Untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG bagi RT Rintisan Kalimasada dan mendeskripsikan peningkatan kinerja pelayanan administrasi kependudukan dengan adanya inovasi aplikasi KNG di Kelurahan Rungkut Tengah, Kecamatan Gunung Anyar. Metode Penelitian: Metode Kualitatif	Teori yang digunakan peneliti adalah Teori atribut inovasi menurut Rogers (1983) mengemukakan terdapat 5 atribut dalam inovasi: 1. <i>Relative Advantages</i> (Keunggulan Relatif) 2. <i>Compability</i> (Kesesuaian) 3. <i>Complexity</i> (Kerumitan) 4. <i>Trialability</i> (Kemungkinan Dicoba) 5. <i>Observability</i> (Kemudahan Diamati)	Aplikasi KNG sesuai dengan dokumen kependudukan yang dibutuhkan oleh penduduk. Aplikasi ini dapat mengatasi kekurangan pelayanan kependudukan di Kecamatan Rungkut Tengah.	Penelitian yang dibuat ini mengacu kepada bagaimana inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Klampid New Generation (Kng) Bagi Rt Rintisan Kalimasada (Study Di Kelurahan Rungkut Tengah Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya), serta penelitian ini menggunakan teori indikator inovasi oleh Rogers (1983).

	Tahun: 2023				
10.	Peneliti: Muhammad Farkhan Dicki Samudera Judul Penelitian: Inovasi pelayanan publik melalui jamsostek mobile (JMO) (studi kasus di bpjs ketenagakerjaan cabang rungkut kota surabaya) Jurnal Penelitian Administrasi Publik Tahun: 2022	Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Kota Surabaya Metode Penelitian: Metode Kualitatif	Teori yang digunakan peneliti adalah teori inovasi menurut United Nation Public Service Award tahun 2017, yang mempunyai beberapa kriteria diantaranya: 1. kepemimpinan dan kapasitas pemerintah yang inovatif, 2. lembaga transparan, akuntabel dan partisipatif, 3. mengatasi tantangan melalui teknologi, dan 4. koherensi kebijakan yang terintegrasi	Implementasi inovasi layanan JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Kota Surabaya telah menerapkan beberapa hal sebagai berikut: • Memberikan ruang bagi pimpinan lembaga untuk terus Inovasi dan jejaring untuk meningkatkan layanan JMO; • telah menerapkan standar yang transparan dan bertanggung jawab. Namun mengabaikan standar tersebut. Partisipasi masyarakat dalam mekanisme saran dan umpan balik;	Penelitian yang dibuat ini mengacu kepada bagaimana inovasi pelayanan publik melalui jamsostek mobile (JMO) (studi kasus di bpjs ketenagakerjaan cabang rungkut kota surabaya), serta penelitian ini menggunakan teori yang diperkenalkan oleh United Nation Public Service Award tahun 2017 yang dikutip oleh Alim dkk., (2020)

				• Mekanisme analisis data pemeliharaan JMO masih dilakukan secara manual, sehingga kedalamannya kurang optimal. Gunakan teknologi untuk memecahkan masalah. • JMO tidak memiliki SOP pemeliharaan. Fleksibilitas yang tinggi di tingkat cabang.	
--	--	--	--	--	--

Sumber : Berbagai jurnal yang diolah

Berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu menunjukan usaha memajukan kualitas berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan dalam hal tersebut adalah adanya inovasi pelayanan. Sehingga hal ini merupakan suatu bentuk terobosan baru. Upaya pengembangan pelayanan untuk memastikan bahwa semua bagian dari suatu departemen atau instansi pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat. Implementasi inovasi terpengaruh oleh banyak faktor pendukung dan penghambat yang dapat mempengaruhi inovasi. bersamaan metode dengan yang digunakan pada penelitian sebelumnya. Metode penelitian kualitatif. Perbedaan dari penelitian-penelitian yang sudah ada adalah sebagai berikut. Setiap penelitian memiliki beberapa tujuan yang berbeda. Jenis Inovasi Penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu yakni pada lokasi penelitian yaitu berada di Kota Semarang, Subjek penelitian yaitu pada pengguna BRT Trans Semarang dan pengguna aplikasi Trans Semarang, dan teori yang gunakan yaitu menggunakan teori yang kemukakan oleh Muluk mengenai teori Inovasi Pelayanan Publik dan Menurut Larasati (Suwasiti, 2016:4-5) & Menurut Albury (Suwarno, 2008:54) mengenai faktor pendorong dan penghambat Inovasi Pelayanan Publik. Lokasi penelitian juga berbeda dengan lokasi penelitian yang ditempati oleh peneliti. Kaitan penelitian kemudian berkaitan dengan inovasi layanan. faktor sosial dan faktor pendukung. serta beberapa jurnal penelitian terdahulu. Menunjukkan bahwasannya teknologi mampu digunakan atau dimaksimalkan pada ranah publik dengan mendukung keterampilan dan kompetensi yang relevan.

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi publik didefinisikan berdasarkan Herbert A. Simon yang ada pada Administrasi publik didefinisikan mengatakan bahwa administrasi sebagai suatu Kumpulan orang berkolaborasi yang melakukan team work untuk menggapai *goals*. Mengatakan bahwa manajemen adalah himpunan kegiatan yang digamnbarkam untuk memenuhi tujuan yang telah ditentukan oleh dua orang atau lebih melalui proses penyelesaian keputusan-keputusan yang diambil. Leonard D White, dalam bukunya "Pengantar Studi Administrasi Publik", mengemukakan bahwa administrasi adalah suatu proses untuk semua kelompok, baik publik maupun privat, masyarakat umum maupun tentara, besar maupun kecil.

Administrasi publik diartikan sebagai suatu bentuk kerja sama yang bersangkutan dengan tiga fungsi dasar, yaitu proses pencapaian tujuan jangka panjang Studi bimbingan organisasi. Berkaitan dengan perencanaan, tanggung jawab manajemen, pengelolaan usaha-usaha organisasi, dan pengawasan pekerjaan. menunjukkan dalam "Suardita" bahwa manajemen pada dasarnya adalah totalitas kerja dalam semua kerja sama sebagai sebuah tim untuk mencapai tujuan. Menurut dalam, tata kelola pemerintahan adalah bidang studi yang mengkaji apa yang diinginkan masyarakat dari pemerintah dan proses mendapatkannya. Para manajer juga memperhatikan pentingnya proses dan prosedur manajemen. Publik aslinya berlandaskan dari bahasa Inggris "*public*"

yang bermakna umum, rakyat umum, orang banyak & rakyat, menjabarkan konsep-konsep "publik" dalam 5 perspektif, yaitu :

- 1) Masyarakat merupakan sekelompok kepentingan, yaitu masyarakat dapat dinilai sebagai hasil hubungan kelompok yang mengarah pada kepentingan sosial,
- 2) Warga negara yang menjadi pemilih memiliki emosi, yakni rakyat berusaha melakukan tindakan untuk meningkatkan kepuasan sosial.
- 3) Warga negara bekerja sebagai wakil kepentingan publik, yakni kebutuhan publik diwakili oleh "suara".
- 4) Masyarakat sebagai pelanggan, dalam hal ini pengertian pelanggan mempunyai cakupan yang luas dan tidak hanya mencakup individu-individu tetapi juga struktur yang cukup luas untuk menuntut pelayanan birokrasi. Oleh karenanya, sikap mereka juga dirasa sebagai publik,
- 5) Publik diyakini menjadi masyarakat, yaitu partisipasi masyarakat, dianggap penting karena merupakan bentuk keikutsertaan masyarakat dalam proses administrasi negara..

Administrasi publik diukur sebagai pengorganisasian dan pengelolaan organisasi yang didasarkan pada pencapaian tujuan negara. Tujuan negara mencakup upaya untuk meningkatkan kesehatan penduduk dengan menyediakan barang publik dan pelayanan publik. Sedangkan menurut definisi administrasi publik mengacu pada berbagai kegiatan yang melayani pemerintah, memenuhi kebutuhan publik, dan

mendapatkan keuntungan dari kerja sama sekelompok orang atau organisasi.

Administrasi publik, yaitu proses pengorganisasian dan pengkoordinasian pengujian publik terhadap sumber daya dan personil untuk menciptakan, mengimplementasikan, dan memelihara keputusan publik. Serts menjabarkan bahwa administrasi publik ialah suatu seni dan ilmu yang dirancang untuk mengelola "kewarganegaraan" dan melakukan berbagai tugas tertentu. Sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik memusatkan perhatian pada pemecahan masalah-masalah publik, terutama melalui upaya-upaya di bidang sumber daya manusia, organisasi dan keuangan. Menurut Siagian administrasi publik adalah semua kegiatan lembaga-lembaga pemerintah yang ditujukan untuk mencapai tujuannya. Hal tersebut juga berkaitan dengan bagaimana BLU UPTD Trans Semarang menerapkan Administrasi Publik pada sektor transportasi dan tata kelola pelayanan yang lebih terpadu.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Kajian teori paradigma administrasi publik mencakup berbagai perspektif dan pendekatan dalam memahami serta mengelola administrasi publik. Paradigma Administrasi Klasik (Traditional Public Administration) Paradigma ini muncul pada abad ke 19 akhir dan abad ke 20 awal, dengan tokoh-tokoh seperti Max Weber dan Woodrow Wilson. Ciri-ciri utama paradigma klasik adalah Birokrasi Weberian

menekankan struktur organisasi yang hierarkis, pembagian tugas yang jelas, serta aturan-aturan yang ketat. Pemilahan politik dan administrasi dianggap terpisah dari proses politik. Administrator publik bertugas menjalankan kebijakan tanpa terlibat dalam perdebatan politik. Efisiensi dan rasionalitas fokus pada efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan penggunaan sumber daya. Paradigma Manajemen Publik Baru (New Public Management/NPM) Pada 1980-an, terjadi perubahan signifikan dalam administrasi publik dengan munculnya paradigma New Public Management (NPM). Paradigma ini dipengaruhi oleh konsep-konsep dari sektor swasta dan memperkenalkan ide-ide baru dalam manajemen public diantaranya, Desentralisasi dan de-birokratisasi mengurangi hirarki birokrasi dan mendorong desentralisasi kewenangan. Orientasi hasil dan kinerja lebih fokus pada hasil dan evaluasi kinerja berdasarkan output, bukan hanya proses. Privatisasi dan kompetisi mengadopsi praktik-praktik swasta seperti privatisasi dan kompetisi antar lembaga pemerintah untuk meningkatkan efisiensi. Partisipasi pengguna jasa publik lebih menekankan pada kepuasan pengguna layanan publik sebagai ukuran keberhasilan.

Governance dan Paradigma Jaringan (Public Governance)
Seiring dengan berkembangnya masyarakat yang lebih kompleks dan terintegrasi, muncul paradigma governance yang menekankan pentingnya kolaborasi antara berbagai aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik kolaborasi multi-aktor pemerintah tidak lagi menjadi

satu-satunya aktor dalam administrasi publik. Aktor lain, seperti sektor swasta, masyarakat sipil, dan organisasi non-pemerintah, turut serta dalam proses pengambilan keputusan. Pengelolaan jaringan: Fokus pada pengelolaan dan koordinasi antara berbagai pihak yang terlibat dalam kebijakan publik. Transparansi dan akuntabilitas menekankan pentingnya transparansi dalam pengambilan keputusan serta akuntabilitas kepada masyarakat. New Public Service (NPS) Paradigma ini muncul sebagai reaksi terhadap kritik terhadap NPM, yang dinilai terlalu fokus pada efisiensi dan mengabaikan nilai-nilai pelayanan publik. New Public Service menekankan nilai pelayanan publik administrasi publik harus berorientasi pada kepentingan masyarakat, bukan sekadar efisiensi atau keuntungan. Demokrasi partisipatif mendorong partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dan menempatkan warga negara sebagai mitra aktif dalam pemerintahan. Etika dan nilai-nilai public mengutamakan etika dan nilai-nilai seperti keadilan, kesetaraan, dan transparansi dalam pelayanan publik.

Paradigma Digital Governance dan Smart Governance Dalam era digital, perkembangan teknologi informasi memengaruhi administrasi publik, melahirkan paradigma baru seperti digital governance dan smart governance: E-government pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik. Data-driven decision making: Penggunaan data dan analitik dalam proses pengambilan keputusan untuk membuat kebijakan yang lebih akurat dan

responsif. Partisipasi digital mendorong keterlibatan warga melalui platform digital dalam proses pemerintahan dan pengambilan keputusan. Sejalan dengan pertanyaan tersebut, Kota Semarang meluncurkan aplikasi yang mana menjadi tolak ukur sebuah inovasi yang sejalan dengan paradigma administrasi public yakni Digital Governance dan Smart Governance yang berbasis teknologi.

1.5.6 Manajemen Publik

Manajemen publik menurut pendapat Paul Appleby (1949): menjelaskan bahwa administrasi publik dan manajemen publik saling terkait dan saling melengkapi. Administrasi publik menjelaskan mengenai bagaimana kerangka berfikir teoritis dan konseptual, sedangkan manajemen publik menyediakan alat-alat dan teknik dalam menerapkan teori tersebut dalam praktik. Selain itu Herbert Simon (1947) menekankan utamanya pendekatan ilmiah dalam menjalankan manajemen publik. Ia berpendapat bahwa manajemen publik harus didasarkan pada analisis rasional dan penggunaan data pada kerangka administrasi publik.

Menurut Stoner (Wijayanti, 2008:1), manajemen yakni penggunaan proses perencanaan, organisasi, pengarahan, dan pemantauan upaya anggota organisasi dan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Shafritz dan Russel (Keban, 2008:92) menjelaskan bahwa administrasi publik adalah upaya pegawai

untuk mengelola organisasi dan sumber daya yang ada. Praktik Administrasi Publik, *Old Public Management Paradigm* atau yang biasa dikenal dengan OPA dan kemudian berubah menjadi *New Public Management* atau yang biasa dikenal dengan NPM dan kemudian berubah lagi menjadi *New Public Service* atau yang sering disebut dengan NPS, berawal dari kritik terhadap *civil service*, dan desain.

Warga negara harus dilayani sebagai warga negara, bukan sebagai pengguna aplikasi dalam paradigma OPA atau bahkan sebagai pengguna aplikasi dalam paradigma NPM. Pelayanan publik bukan hanya sekedar menanggapi permintaan pelanggan, tetapi juga tentang membangun hubungan dengan masyarakat, membangun kepercayaan, dan membangun kemitraan. Memajukan kepentingan publik dapat dicapai oleh aktor-aktor yang bertanggung jawab di negara, swasta dan masyarakat sipil. Dalam pandangan ini, NPS juga disebut sebagai model manajemen. Teori manajemen mengakui bahwa negara atau pemerintah tidak memiliki tanggung jawab untuk bertindak sendiri dalam memastikan pelayanan yang baik, keadilan ekonomi dan sosial, dan teori ini menilai perlunya koordinasi, kerja sama dan kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan dalam pemberian pelayanan publik. Namun demikian, administrasi publik adalah pengetahuan tentang semua aspek dari suatu organisasi dan dapat digabungkan dengan berbagai manajemen seperti perencanaan, organisasi dan manajemen, sumber

daya manusia, uang, informasi dan kebijakan, Overman (Keban, 2008:92).

Shafritz, Hyde dan Ott (Keban, 2008:93) menjelaskan pandangan Overman tersebut untuk menjelaskan bahwa terdapat tumpang tindih antara administrasi publik dan kebijakan publik yang keduanya merupakan bagian dari administrasi publik. Namun, dikatakan bahwa administrasi publik didefinisikan sebagai proses mempromosikan SDM dan non-manusia di bawah bimbingan kebijakan publik. Dari perspektif manajemen, dapat dikatakan bahwa manajemen berhubungan dengan administrasi publik. Manajemen merupakan motor penggerak administrasi publik dan merupakan kegiatan yang membutuhkan kesamaan dalam sistem perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan atau evaluasi. Administrasi publik memegang peranan penting, dan pelayanan merupakan elemen yang perlu dikelola dalam pengelolaan urusan publik. Buruknya kualitas pelayanan publik menjadi perhatian bagi semua institusi pemerintah yang melayani masyarakat. Pelayanan publik yang baik membutuhkan perbaikan pelayanan itu sendiri. Pelayanan publik yang prima membutuhkan inovasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

1.5.7 Pelayanan Publik

Menurut pendapat Nicholas Henry (1995) melihat manajemen publik sebagai alat untuk menggapai tujuan pelayanan publik. Manajemen publik yang efektif akan menghasilkan pelayanan publik

yang berkualitas, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. manajemen publik bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik yang berstandar dan berkualitas tinggi.

Upaya pemerintah untuk mewujudkan hak semua orang untuk mengakses barang, jasa, dan administrasi serta memenuhi kebutuhan dasar mereka didefinisikan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.PAN/7/2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Semua pelayanan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pembeli dan sesuai dengan hukum.

Berdasarkan pendapat Sinambela (Pasolong, 2013:128), pelayanan publik ialah aktivitas yang dijalankan oleh negara untuk pegawai untuk menghasikan kebermanfaatan dan kepuasan dalam suatu kelompok atau organisasi. Agung Kurniawan (Pasolong, 2013:128) berpendapat bahwa pelayanan publik yakni bentuk layanan atau jasa yang ditujukan kepada masyarakat banyak yang memiliki kepentingan pada organisasi itu, terkoordinasi dengan kebijakan organisasi itu dan mengikuti proses yang telah ditetapkan. Teori ini lebih menjelaskan dari teori-teori sebelumnya.

Pelayanan publik didefinisikan sebagai pelayanan yang memenuhi kebutuhan kepentingan masyarakat dalam organisasi. Layanan ini diberikan dengan sebaik-baiknya oleh negara. Pemerintah juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan sebaik

mungkin dengan menggunakan peraturan yang ada. Dengan demikian, dapat didefinisikan bahwa pelayanan publik adalah barang atau jasa wajib dan menjadi tanggung jawab negara atau pemerintah daerah untuk menyediakannya, sebagai kewajiban untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat.

Praktik baru di sektor jasa ini didasarkan pada gagasan pasar dan manajemen publik yang baru, sehingga pandangan tradisional tentang peran pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik perlu diubah. Oleh karena itu, Osborne dan Plastrik (Suwarno, 2008:73) menggunakan lima strategi utama untuk mencapai perubahan ini:

1. Untuk menghasilkan kejelasan tujuan diperlukan strategi inti
2. Untuk menghasilkan konsekuensi untuk kinerja diperlukan adanya strategi konsekuensi
3. Untuk memasukan pelanggan di posisi penentu diperlukan adanya strategi pelanggan
4. Untuk mengalihkan pengendalian dari pusat dan puncak diperlukan adanya strategi pengendalian
5. Untuk menghasilkan budaya wirausaha diperlukan strategi budaya

Dari sudut pandang lain, transisi dari birokrasi yang pada dasarnya "dilayani" menjadi birokrasi yang "harus melayani" adalah perubahan dalam pelayanan. Bagaimanapun juga, sulit untuk mengubah dunia tanpa inovasi untuk mendukung perubahan yang membutuhkan inovasi dalam pemberian layanan publik.

1.5.8 Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Mulgan dan Albury (2003), inovasi dalam pelayanan publik penting untuk mengatasi tantangan kompleks dalam sektor publik. Mereka melihat inovasi sebagai cara untuk menciptakan nilai tambah, di mana teknologi, kolaborasi antar-lembaga, dan pendekatan baru menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi memungkinkan untuk memberikan pelayanan yang lebih responsif, efisien, dan efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kata inovasi bermula dari bahasa Latin "*innovation*", yang artinya mengubah suatu hal yang sudah ada menjadi sesuatu yang baru. Dalam makalah ini, inovasi sendiri memiliki banyak arti dan teori yang berbeda untuk menjelaskannya. Pengertian ini mengatakan bahwa inovasi ialah aktivitas yang melibatkan proses penyediaan dan penciptaan layanan atau produk baru yang lebih baik atau lebih murah dari yang sudah ada sebelumnya. Definisi ini menggambarkan proses atau cara serta penemuan. Menurut Rogers (Suwarno, 2008:9), inovasi adalah suatu ide, praktek atau sesuatu hal yang baru yang diterima oleh masyarakat dari satu unit ke unit yang lain. Menurut Rogers Yogi Suwarno (2008 : 17 – 18), ada 5 atribut inovasi yaitu :

- a. *Relative Advantage* atau keuntungan relative
- b. *Compability* atau kesesuaian
- c. *Complexity* atau kerumitan
- d. *Triability* atau kemungkinan dicoba

e. *Observability* atau kemudahan diamati

Damanpour (Suwarno, 2008:9) menyatakan bahwa inovasi dapat menggunakan jasa atau produk baru, teknologi, proses produksi, prosedur, manajemen atau aktivitas baru bagi seluruh anggota organisasi. Oleh karena itu, dimensi inovasi cukup luas. Menjelaskan bahwa inovasi berarti teknologi mengurangi makna inovasi yang sebenarnya. Albury (Suwarno, 2008:10) menyebut inovasi sebagai mengatakan bahwa sebuah inovasi dapat berbentuk jasa baru atau produk, ataupun teknologi, proses produksi, sistem struktur, administrasi, atau rencana yang baru bagi seluruh anggota organisasi. Kreativitas dengan produk baru harus efektif. Inovasi harus memiliki nilai tambah karena fitur baru saja tidak cukup berguna tanpa nilai praktis.

Menurut Agus Dwiyanto dalam (Junior, 2016:7) terdapat beberapa macam- macam dari inovasi pelayanan publik diantaranya :

1. Inovasi Pelayanan
2. Inovasi dalam proses
3. Inovasi Sistem
4. Inovasi Konseptual

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di BRT Trans Semarang, maka perlu adanya pelayanan yang berkualitas dan menjaga keselamatan masyarakat khususnya yang terkena dampak pelayanan. Pelayanan transportasi adalah pelayanan yang secara langsung mempengaruhi pelayanan publik dan merupakan upaya untuk mencakup

banyak pelayanan yang diwajibkan oleh undang-undang sebagai barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang ditawarkan oleh pelayanan publik kepada setiap orang. Pembaruan terbaru akan membawa lebih banyak perubahan di masa depan.

Hasil dari teori baru tersebut adalah untuk beradaptasi dengan perubahan zaman yang begitu cepat, maka pemerintah harus mempublikasikan ide-ide baru dan gagasan baru yang dapat digunakan untuk melakukan perubahan pengetahuan. Inovasi harus memiliki parameter yang disampaikan oleh (Fachrian dan Ode, 2018). sebagai berikut:

1) Kualitas,

Melihat berbagai sudut kualitas berdasarkan kondisi inovasi pelayanan yang diberikan berdasarkan sistem dan kebutuhan masyarakat

2) Multi fungsi,

Melihat kebermanfaatan suatu inovasi dari berbagai sektor sehingga mampu berguna atau berdaya guna

3) Keunikan

Keunikan tercipta karena adanya unsur yang berbeda dengan berbagai unsur lainnya, selain itu juga adanya daya dukung dari ciri khas serta kebermanfaatannya.

Menurut Muluk (2008,45),Teori tipologi inovasi pelayanan publik tersebut terdapat lima tipologi, yaitu :

Gambar 1.3
Tipologi Inovasi Pelayanan Publik



Inovasi produk atau layanan tergantung perubahan pada bentuk dan desain produk.

1. Inovasi pelayanan dikaji dari perubahan pada kualitas dan mengandung unsur berkelanjutan serta dapat di gabungkan khususnya pada perubahan proses layanan, metode, dan aturan yang berlaku. Disamping itu dapat juga diartikan inovasi proses

ialah usaha peningkatan mutu proses dari segi internal maupun eksternal secara efektif dan sederhana.

2. Inovasi metode pelayanan ialah strategi baru pada proses pelayanan publik, yang pada mulanya dilakukan secara konvensional atau tatap muka, bergeser pada kemajuan teknologi digital atau *online*.
3. Inovasi kebijakan berpedoman pada pembaruan atau terobosan pada visi, misi, strategi baru, dan tujuan pada suatu organisasi publik.
4. Inovasi sistem ialah perubahan kemajuan interaksi sistem dalam konteks sektor publik dan pemerintahan atau dalam kata lain, terciptanya pembaruan dalam sistem tata kelola pemerintahan.

Menurut Osborne dan Brown (2013), inovasi proses pelayanan publik adalah upaya untuk mengembangkan praktik kerja baru yang lebih efisien yang dapat meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan.

Mereka menggambarkan proses inovasi dalam tiga dimensi utama:

- 1) **Inovasi administratif:** Perubahan dalam prosedur atau regulasi untuk membuat proses lebih efisien.
- 2) **Inovasi teknis:** Penggunaan teknologi baru untuk meningkatkan proses layanan.
- 3) **Inovasi organisasi:** Perubahan dalam struktur organisasi untuk meningkatkan kinerja.

Bessant dan Tidd (2013) dalam bukunya *Innovation and Entrepreneurship*, Bessant dan Tidd mengemukakan bahwa inovasi

proses dalam sektor publik memerlukan pendekatan sistemik yang melihat seluruh rangkaian aktivitas layanan publik. Mereka menguraikan inovasi proses sebagai kombinasi dari empat elemen:

- 1) **Pengembangan teknologi:** Implementasi alat atau platform baru.
- 2) **Pengaturan ulang proses kerja:** Mengubah alur kerja agar lebih lancar.
- 3) **Perubahan peran dan tanggung jawab:** Mendistribusikan tanggung jawab dengan cara baru untuk meningkatkan produktivitas.
- 4) **Pembelajaran organisasi:** Melibatkan pembelajaran terus-menerus untuk menyesuaikan dengan perubahan.

Setelah menganalisis berbagai pendapat dari para ahli dan peneliti terdahulu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu Tindakan yang dilakukan oleh pemerintah atau suatu organisasi yang berupa barang ataupun jasa yang ditunjukan kepada masyarakat luas untuk memberikan kepuasan dan mempunyai kepentingan dari suatu organisasi, yang dalam keberjalanannya mempunyai proses tertentu. Pelayanan publik tidak terlepas dari adanya inovasi yang mengikutinya sebagai bentuk pembaharuan dalam pemenuhan kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

Adapun definisi mengenai Bus Rapid Transsit (BRT) menurut pandangan dari beberapa ahli diantaranya: Levinson et all (2003): Levinson mendefinisikan BRT sebagai " Satu mode transportasi yang

mempunyai roda karet dan adanya sistem transit yang berjalan dengan cepat dan diasosiasikan dengan *station* (halte), pelayanan terpadu, angkutan, jalan, dan unit *Intelligent Transportation System* (ITS) pada satu kesatuan sistem yang terpusat dan terintegrasi dengan identitas yang ketat"

Menurut Levinson, BRT adalah sistem yang kompleks yang melibatkan lebih dari sekadar bus. Integrasi berbagai elemen seperti halte, teknologi informasi, dan jalan khusus sangat penting untuk keberhasilannya. Wright (2003): Wright memandang BRT sebagai "berkualitas tinggi, transit orientasi klien yang menawarkan kecepatan, nyaman, dan harga yang terjangkau." Fokus Wright terletak pada aspek pelayanan pelanggan. BRT, menurutnya, harus mampu memberikan pengalaman perjalanan yang menyenangkan dan efisien bagi pengguna. The World Bank (1996): Dalam pandangan The World Bank, BRT adalah solusi transportasi yang berkelanjutan. BRT tidak hanya berfungsi sebagai moda transportasi, tetapi juga sebagai penggerak ekonomi wilayah perkotaan dan perkembangan sosial.

Sejalan dengan kebutuhan pelayanan publik, inovasi merupakan sebuah gagasan, pemikiran, atau ide ide yang mampu diterima oleh Masyarakat dan bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih optimal dengan mengembangkan sumber daya dan mampu menciptakan pembaharuan terhadap pelayanan publik, Inovasi melibatkan berbagai aspek, mulai dari ekonomi, sosial, politik, dan

teknologi yang bertujuan untuk menciptakan perubahan yang positif dan berkelanjutan bagi pelayanan publik. Dalam implementasinya suatu inovasi tidak terlepas dari bentuk bentuk pelayanan publik yang mana membutuhkan inovasi yang terkini dan memudahkan Masyarakat dalam mengaksesnya.

Mengacu pada teori inovasi pelayanan publik yang disampaikan oleh beberapa ahli, maka penulis merangkumnya kedalam beberapa komponen inovasi pelayanan publik yang akan dijadikan bahan analisis penelitian dan disesuaikan dengan kondisi inovasi yang mengacu pada judul penelitian diantaranya sebagai berikut:

1. Inovasi proses pelayanan

yaitu suatu perubahan kualitas yang berkelanjutan dan mengkombinasikan perubahan perubahan yang ada prosedur maupun kebijakan dari internal maupun eksternal.

Inovasi proses pelayanan juga mengkaji lebih dalam mengenai beberapa kriteria didalamnya yaitu diantaranya menurut pendapat Bessant dan Tidd (2013) inovasi proses dalam sektor publik memerlukan pendekatan sistemik yang melihat seluruh rangkaian aktivitas layanan publik. Mereka menguraikan inovasi proses sebagai kombinasi dari empat elemen:

- 1) Pengembangan teknologi
- 2) Pengaturan ulang proses kerja
- 3) Perubahan peran dan tanggung jawab

4) Pembelajaran organisasi

2. Inovasi metode pelayanan

Yakni strategi baru pada proses pelayanan publik, yang pada mulanya dilakukan secara konvensional atau tatap muka, bergeser pada kemajuan teknologi digital atau online. Inovasi pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan promosi, menjaring, dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai upaya-upaya yang dilakukan untuk mencukupi kebutuhan percepatan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga pemerintah mampu memberikan kewajiban berupa jasa maupun barang yang diharapkan mampu mensejahterakan dan memberikan kepuasan terhadap kebutuhan masyarakat salah satunya yaitu kebutuhan terhadap transportasi, yang berkaitan dengan pengelolaan teknologi, politik, ekonomi, dan sosial.

1.5.9 Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik

Suatu keberhasilan inovasi untuk membuat bagaimana suatu inovasi bekerja sesuai yang diharapkan terdapat faktor pendorong yang mengikutinya. Menurut Larasati dalam (Suwastiti, 2016:4-5) mengatakan bahwa terdapat faktor-faktor yang dirasa akan mampu memotivasi inovasi dalam suatu pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi, diantaranya:

1. Faktor Organisasi

Organisasi ialah wadah yang membutuhkan orang dan tim yang inovatif, olehnya, organisasi harus mempersiapkan lingkungan kondusif untuk penhembangan inovasi dalam organisasi.

2. Faktor Budaya

Memiliki peran untuk menumbuhkan dan menyeimbangkan situasi yang ambigu dan persiapan untuk menerima situasi, bersikap terbuka terhadap apa yang belum diketahui, dan fokus pada hal tersebut.

3. Faktor manusia

Manusia merupakan faktor yang penting dimana organisasi harus berinvestasi dalam pengembangan sdm yang ada dalam organisasi.

Pengembangan dapat dilakukan dengan melakukan pelatihan serta dapat pembinaan dalam organisasi, mempertimbangkan kenyamanan dan keamanan di tempat kerja untuk memungkinkan organisasi mendorong individu dalam organisasi menjadi lebih kreatif. Ketika sebuah inovasi diimplementasikan, tentunya tidak terlepas dari kendala-kendala yang menghalangi inovasi tersebut untuk mencapai tujuannya. Menurut Albury (Suwarno, 2008:54), ada delapan jenis kendala dalam inovasi:

- 1) Budaya Penghindaran Risiko (*Risk Aversion Culture*) Perpindahan dari situasi lama ke situasi baru memiliki risiko tersendiri, termasuk risiko kegagalan. Persepsi budaya terhadap risiko dapat menimbulkan rasa takut, sehingga menjadi penghambat inovasi.

2) Keengganan untuk Menutup Layanan yang Gagal

Budaya yang berorientasi pada risiko menciptakan keengganan untuk menutup proyek yang gagal, sehingga mereka tidak mau mengambil risiko. Organisasi cenderung melanjutkan proyek yang gagal untuk menghindari risiko. Namun, hal ini akan meningkatkan risiko yang harus dihadapi oleh institusi publik. Oleh karena itu, hal ini mempengaruhi penggunaan inovasi

3) Ketergantungan yang Berlebihan pada Angka Tertentu

Ketergantungan yang berlebihan pada angka-angka tertentu adalah penyakit dalam organisasi. Hal ini juga mempengaruhi inovasi. Dalam hal ini, ketergantungan dialihkan kepada orang yang memiliki kinerja atau pengaruh tinggi terhadap organisasi. Banyak karyawan yang awalnya suka memposisikan diri sebagai pengikut. Jika karakternya hilang atau bergerak. Hal ini mempengaruhi hasil inovasi.

4) Perkembangan Teknologi

Ketersediaan teknologi dapat menimbulkan masalah dalam penggunaan dan adaptasi teknologi yang menggantikan proses sebelumnya. Hal ini dapat menciptakan banyak masalah di seluruh budaya dan organisasi yang ada. Budaya organisasi sering kali tidak siap untuk menerima sistem yang baru karena sebagian besar karyawan tidak dapat beradaptasi dengan perubahan yang lama

dengan adanya teknologi canggih yang akan membantu mengurangi pekerjaan.

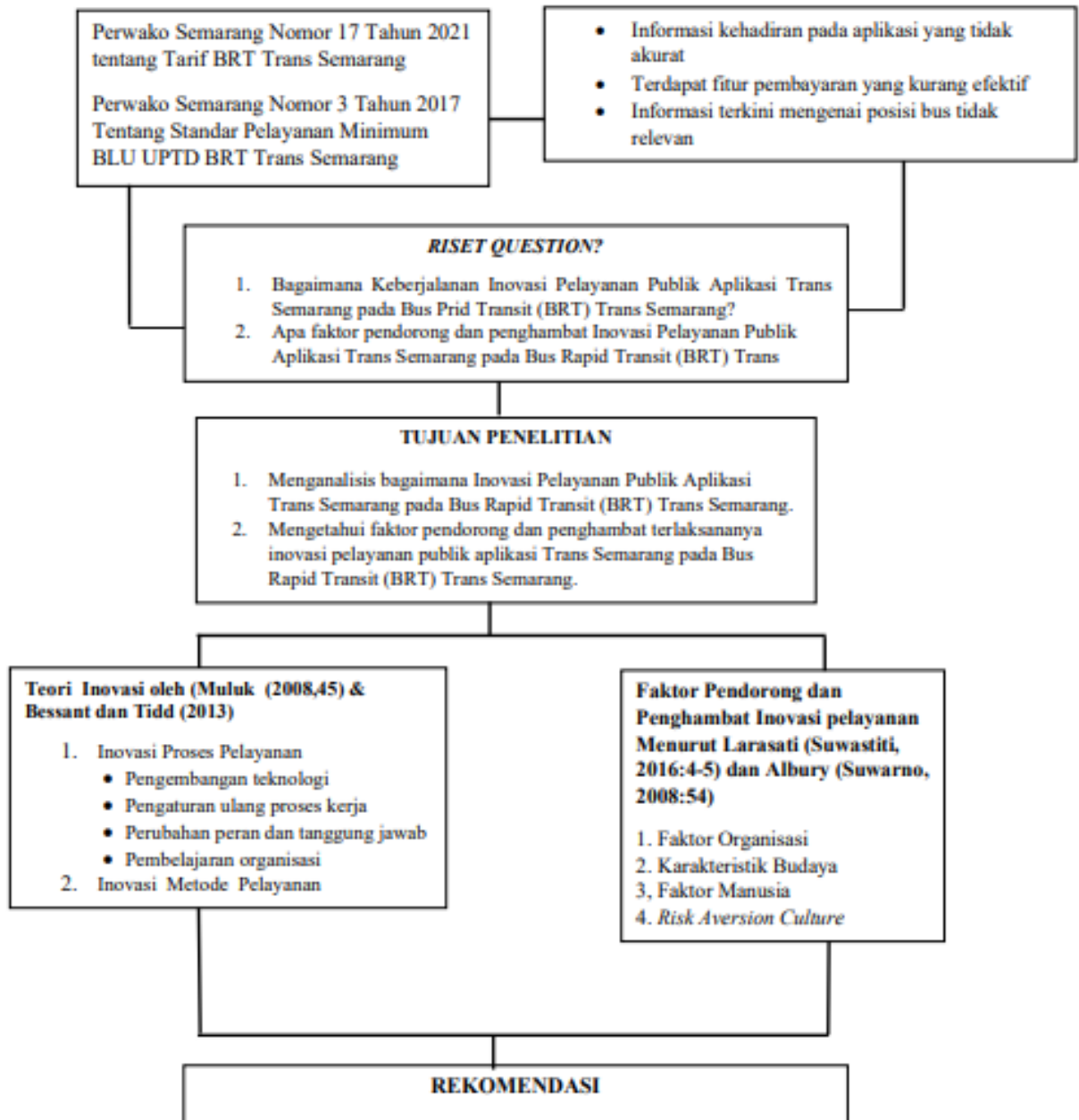
- 5) Tidak ada *reward* atau insentif yang harus diberikan kepada para inovator melalui hadiah atau insentif. Namun, kurangnya hadiah atau insentif bagi mereka yang memberikan ide, konsep, dan gagasan membuat karyawan kurang termotivasi untuk berinovasi. Upaya karyawan sepertinya tidak dihargai. Oleh karena itu, hal ini mungkin disebabkan oleh manajer yang kurang memahami pentingnya inovasi dalam meningkatkan kinerja organisasi.
- 6) 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.
- 7) Penganggaran dan Perencanaan Jangka Pendek
Salah satu kunci dari inovasi adalah penganggaran. Jika anggaran tidak bersifat jangka pendek, maka tidak akan memenuhi kebutuhan institusi. Kurangnya perencanaan strategis juga dapat menghambat inovasi. Oleh karena itu, inovasi tidak dapat diimplementasikan jika anggaran tidak mencukupi dan tidak ada perencanaan.
- 8) Tekanan dan hambatan administrasi
Aspek administrasi, perizinan, pelatihan, dan lainnya adalah hal yang sangat dibutuhkan. Namun, nyatanya, proses administrasi sering

kali rumit, melibatkan banyak proses dan membutuhkan waktu yang lama. Hal ini menimbulkan tekanan bagi semua orang yang terlibat & menghambat keputusan untuk berinovasi.

1.6 Kerangka Pemikiran

Gambar 1.4

Kerangka Pemikiran



1.7 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep yang spesifik dari penelitian ini adalah Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Trans Semarang pada BRT Trans Semarang. Konsep inovasi pelayanan publik ini menjelaskan mengenai gagasan dan ide baru dalam menciptakan pelayanan yang terkini dari suatu unit yang mencakup keseluruhan proses dalam menyediakan dan menciptakan inovasi baru yang lebih murah, mudah, dan cepat dalam bentuk barang ataupun jasa. Peneliti memfokuskan untuk melihat inovasi pelayanan publik melalui 2 komponen inovasi pelayanan publik yaitu: Inovasi Proses pelayanan, dan Inovasi Metode Pelayanan. Fenomena Inovasi pelayanan publik dalam Aplikasi Trans Semarang pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang terdiri dari:

1. Inovasi Proses Pelayanan, bergantung kepada perubahan pada peningkatan kualitas dengan mengkombinasikan perubahan dengan mengamati:
 - 1) **Pengembangan teknologi:** Implementasi alat atau platform baru.
 - 2) **Pengaturan ulang proses kerja:** Mengubah alur kerja agar lebih kondusif.
 - 3) **Perubahan peran dan tanggung jawab:** Mendistribusikan tanggung jawab dengan cara baru untuk meningkatkan produktivitas.
 - 4) **Pembelajaran organisasi:** Melibatkan pembelajaran terus-menerus untuk menyesuaikan dengan perubahan.
2. Inovasi Metode Pelayanan yaitu cara baru dalam memberi pelayanan pada publik dengan mengamati:

- 1) Inovasi metode pelayanan pengaduan dan *feedback* online melalui Aplikasi Trans Semarang disesuaikan dengan armada bus yang sedang melaju
- 2) Inovasi metode pelayanan pemantauan online Lokasi bus terdekat dengan shelter/halte

Tahapan selanjutnya setelah mengidentifikasi mengenai inovasi pelayanan publik dalam melaksanakan penelitian, yaitu peneliti akan mengidentifikasi beberapa faktor yang menentukan keberhasilan penelitian melalui aspek yang diamati lapangan.

- a. Fenomena pada faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi adanya inovasi pelayanan publik Aplikasi Trans Semarang pada BRT Trans Semarang terdiri dari faktor pendorong:

1. Faktor Organisasi ialah wadah yang membutuhkan orang dan tim yang inovatif, olehnya, organisasi harus mempersiapkan lingkungan kondusif untuk penhembangan inovasi dalam organisasi, dengan mengamati:
 - 1) Faktor organisasi dalam pengawasan penyebaran informasi melalui Aplikasi Trans Semarang
 - 2) Penyediaan fasilitas yang memadai pada armada maupun shelter dari BLU
2. Faktor Budaya Memiliki peran untuk menumbuhkan dan menyeimbangkan situasi yang ambigu dan persiapan untuk menerima

situasi baru, bersikap terbuka terhadap apa yang belum diketahui, dan fokus pada hal hal baru, dengan mengamati:

- 1) Budaya menggunakan teknologi aplikasi pada proses pembayaran di Aplikasi Trans Semarang
- 2) Partisipasi penggunaan Aplikasi Trans Semarang
3. Faktor manusia Manusia merupakan faktor yang penting dimana organisasi harus berinvestasi dalam pengembangan sdm yang ada dalam organisasi, dengan mengamati:
 - 1) Kualitas staf dalam integrasi pelayanan informasi melalui Aplikasi Trans Semarang
 - 2) Etika pelayanan pada staff dalam memberikan informasi melalui Aplikasi Trans Semarang
4. *Risk Aversion Culture* merupakan faktor yang berkenaan terhadap adanya perubahan dari situasi lama ke situasi baru memiliki risiko tersendiri, termasuk risiko kegagalan, dengan mengamati:
 - 1) Mitigasi potensi kerugian pada penggunaan aplikasi Trans Semarang
 - 2) Risiko perkembangan teknologi pada layanan aplikasi Trans Semarang

1.8 Argumen Penelitian

Kualitas pelayanan publik merupakan faktor penting yang tidak dapat dipisahkan dari negara dan masyarakat. Masyarakat menginginkan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, masih ada masalah

dengan inovasi aplikasi rans Semarang pada Bus Rapid Transit (BRT) Semarang. Artinya, pemerintah harus berani melakukan perubahan dan menyelesaikan masalah pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut, pemerintah perlu melakukan perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempermudah kehidupan warga. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menciptakan inovasi. Pemerintah dapat mengembangkan pelayanan publik secara mandiri. BLU Trans Semarang, bagian dari Badan Layanan Umum (BLU) Dinas Perhubungan Kota Semarang, telah menerapkan aplikasi Trans Semaramh sebagai wadah infomasi pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang.

1. 9 Metode Penelitian

1.9.1 Desain Penelitian

Peneliti akan mengkaji permasalahan yang berkaitan bersifat sosial dan dinamis, dijelaskan bahwa penelitian kualitatif memiliki tujuan yaitu memperoleh pemahaman yang sangat mendalam pada suatu fenomena. Peneliti akan memfokuskan pada hubungan komunikasi yang intens antara fenomena yang diteliti dan peneliti. 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.

1.9.2 Situs Penelitian

Situs penelitian yakni suatu tempat ataupun lokasi dimana dijalankannya penelitian untuk memperoleh beragam informasi, dan menjalankan pengamatan terhadap penelitian. Berkaitan dengan situs pada penelitian ini adalah Dinas Perhubungan Kota Semarang dan Pemerintah Kota Semarang.

1.9.3 Subyek Penelitian

Informan maupun subyek penelitian merupakan sekelompok individu yang menyerahkan keterangan atau informasi terkait fakta atau realita fenomena yang dialami pribadi, Teknik *Purposive Sampling* merupakan Teknik dalam pemilihan informan yaitu dengan mengambil sampel data dengan pertimbangan tertentu. Koordinator dan staf ahli divisi operasional, staf ahli divisi teknologi informasi, dan operator aplikasi Trans Semarang.

1.9.4 Jenis Data

Peneliti menggunakan jenis data kualitatif dimana data tersebut terdiri dari dokumen dan informasi berbasis teks. Data yang dapat diperoleh antara lain berupa gambar, foto, dan studi dokumentasi yang dapat diakses melalui arsip, artikel berita, dan teori-teori berdasar pada data-data yang telah didapatkan dari dokumen-dokumen pada saat peneliti melakukan observasi data di Dinas Perhubungan Kota Semarang dan Pemerintah Kota Semarang.

1.9.5 Sumber Data

Seluruh bentuk Tindakan yang mampu menghasilkan sebuah informasi yang berkaitan dengan data merupakan sumber data. Menurut Sugino (2013:137) semua yang bernilai informatif bagi kelangsungan penelitian berhubungan dengan data penelitian. Berdasarkan pada sumber data, maka mammpu dikelompokan sebagai berikut:

1) Data Primer

Data Primer mengacu pada sekumpulan data yang diperoleh secara langsung dan diolah kepada pihak yang mengumpulkan data. Jenis informasi ini biasanya diperoleh melalui kegiatan wawancara yang diarahkan kepada berbagai sumber yang dapat dipercaya.

2) Data Sekunder

Data sekunder mengacu pada data yang telah dikumpulkan, dianalisis, dan dipublikasikan oleh organisasi lain untuk tujuan tertentu sebelum digunakan oleh peneliti atau pengguna lain. Data sekunder tidak secara langsung dikumpulkan oleh pengguna data untuk tujuan analisis atau penelitian, melainkan berasal dari sumber yang sudah ada.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dari penelitian lpaangan ini dilakukan menggunakan beberapa metode, diantaranya:

a. Wawancara

Wawancara, yang juga dikenal sebagai interview, ialah taktik yang digunakan untuk mendapatkan informasi. Informasi yang digunakan disajikan dalam format tertulis, audio, video, serta audiovisual. Percakapan antara dua orang atau lebih; bisa juga berupa hubungan antara klien dan pewawancara. Wawancara adalah proses yang sering diterapkan untuk mengumpulkan informasi atau data dari seseorang atau sekelompok orang. Wawancara dapat bersifat informal atau formal, dan dapat dilakukan oleh satu orang atau sekelompok orang yang disebut pewawancara. Wawancara digunakan dalam berbagai situasi, seperti proyek penelitian, makalah akademis, dan studi informasi. Tujuan dari wawancara bisa bermacam-macam, seperti mencari tahu tentang background seseorang, mengklarifikasi informasi yang telah dipahami sebelumnya, atau mendapatkan pemikiran atau pendapat orang yang diwawancarai tentang suatu masalah tertentu.

b. Dokumentasi

Dokumentasi ialah suatu jenis kegiatan maupun langkah terorganisir yang melibatkan pencarian, penggunaan, referensi, pengumpulan, penyediaan, dan penyebaran dokumen untuk menyampaikan pemahaman, informasi, dan barang terhadap

pihak-pihak yang relevan. Sebaliknya, dokumentasi yang dirujuk selama penelitian dikenal sebagai pengertian dokumentasi, dan terdiri dari dokumen-dokumen yang memberikan rincian tentang hasil penelitian, baik secara langsung maupun tidak langsung dari sumbernya. Namun, beberapa orang menyadari bahwa pengertian dokumentasi adalah kumpulan dokumen yang berkaitan dengan subjek tertentu.

c. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang cermat terhadap objek secara langsung di lokasi penelitian. Antara lain, analisis ini mencakup fungsi sistem, yang mencakup semua manifestasi pendidikan. Observasi tersebut dilakukan oleh peneliti mencakup segala kegiatan yang berpengaruh yang dilakukan oleh pemangku kepentingan dalam menangani Inovasi Pelayanan Aplikasi Trans Semarang pada BRT Trans Semarang. Selain itu, peneliti mengobservasi secara langsung Dinas Perhubungan Kota Semarang untuk memperoleh informasi data lapangan secara langsung dari situasi terkini.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk menganalisis data sebelum peneliti memasuki lapangan, di tempat penelitian, dan sampai mereka mempresentasikan hasil temuannya. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaksi Huberman

dan Miles yang memiliki tiga metode pengumpulan data, antara lain sebagai berikut.:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses melengkapi data dengan mengurangi data yang tidak perlu atau tidak relevan dan menambahkan data yang hilang. Saat bekerja di lapangan, kita sering menemui dan menemukan banyak informasi. Oleh karena itu, untuk membuat konten perlu dilakukan Mengedit data, mengidentifikasi elemen-elemen kunci dan memfokuskan pada elemen-elemen penting sesuai dengan konten dan pola yang muncul. Tujuan lainnya adalah untuk memastikan bahwa pengeditan data memberikan ilustrasi yang jelas, sehingga memudahkan pengguna untuk mencari dan menemukan informasi yang mereka butuhkan di kemudian hari.. Data yang direduksi merupakan hasil informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Isi data dari berbagai lembaga saling terpisah kecuali jika relevan dengan isi penelitian ini atau tidak sesuai untuk dimasukkan dalam analisis. Reduksi data akan dilakukan secara teratur dan langsung.

2. Penyajian/penyajian informasi

Penyajian informasi dalam penelitian ini tidak diragukan lagi memainkan peran penting dalam memahami peristiwa-peristiwa yang terjadi selama penelitian. Setelah pemahaman ini

selesai, langkah-langkah utama dapat direncanakan. Data dapat disajikan dalam berbagai cara, termasuk narasi, dan menggunakan bahasa nonverbal seperti tabel, bagan, matriks, grafik, dan diagram. Penyebaran informasi ini kemudian melibatkan proses pengumpulan data dan mengklasifikasikannya ke dalam kategori-kategori. Dalam konteks penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam bentuk catatan penjelasan, kategori, dan diagram alir untuk menghubungkan dan menjelaskan modus-modus lainnya. Tujuan dari penyajian informasi ini adalah untuk memudahkan peneliti melihat hasil penelitian secara keseluruhan. Peneliti dapat merangkum berbagai temuan dan menyajikannya berdasarkan hasil temuan.

3. Validasi Data (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi)

Tahap terakhir dari proses analisis data kami adalah tahap validasi data, yang dilakukan dalam kasus-kasus di mana hasilnya masih bersifat sementara dan ada beberapa perubahan yang tidak terpenuhi dengan bukti-bukti. mendorong mereka. Langkah selanjutnya adalah mengumpulkan informasi. Penarikan kesimpulan pada penelitian jenis ini dapat mengarah pada jawaban yang fokus pada penelitian yang direncanakan dari tahap awal penelitian. Hasil data yang tersedia untuk penelitian ini diperoleh peneliti selama melakukan penelitian. Mempelajari dan

meneliti arsip-arsip yang berkaitan dengan masalah tersebut dan menemukan jawaban yang relevan dengan pertanyaan yang ada.

1.9.8 Kualitas Data

Kualitas data adalah konsep yang mencakup berbagai aspek yang mengindikasikan seberapa baik data memenuhi kebutuhan dan tujuan pengguna. Menurut hStrong, Wang Dan (1996) Kualitas data didefinisikan sebagai informasi yang sesuai untuk digunakan. Mereka mengidentifikasi beberapa karakteristik kualitas data, seperti akurasi, konsistensi, kelengkapan, keandalan, dan keterkinian. Redman (1996) Menyatakan bahwa data berkualitas tinggi adalah data yang mewakili situasi dan sesuai dengan tujuan penggunaannya. Redman juga menekankan pentingnya menjaga kualitas data melalui proses yang sistematis.

Moelong (2009: 330-331) menyatakan bahwa tujuan dari teknik triangulasi ini dalam penelitian kualitatif adalah untuk mengecek kebenaran data sebagai berikut:

- a. Membandingkan informasi yang diperoleh dari kegiatan observasi dengan informasi yang diperoleh dari wawancara.
- b. Menganalogikan apa yang disampaikan individu di depan khalayak ramai dengan apa yang dikatakan secara personal.
- c. Membandingkan temuan penelitian dengan pernyataan yang dibuat oleh masyarakat umum tentang keadaan tersebut.

- d. Menarik perbandingan antara keadaan dan sudut pandang individu, khususnya tergantung pada posisi dan tingkat pendidikan mereka.
- e. Membandingkan hasil temuan dari kegiatan wawancara dengan dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum Kota Semarang

Kepadatan lalu lintas telah menjadi fenomena perkotaan, baik saat mereka sedang bekerja atau dalam perjalanan pulang. Manajemen transportasi umum yang buruk tidak sama dengan penyebab kecelakaan lalu lintas. Menurut Tjahjati (dalam Veronica, 2010), transportasi perkotaan berperan penting dalam pertumbuhan produksi perkotaan. Pemerintah membangun transportasi umum untuk mengurangi kekacauan yang disebabkan oleh kendaraan pribadi di jalan raya untuk menyelesaikan perselisihan. Tujuan dari transportasi umum adalah untuk meningkatkan kenyamanan jalan dan kualitas pelayanan publik. Ibukota provinsi Jawa Tengah, Semarang, terletak di mana Pulau Jawa, yang menghubungkan Surabaya dan Jakarta, bertemu. Secara geografis, kota ini terletak di antara garis lintang $6^{\circ} 50'$ dan $7^{\circ} 10'$ Lintang Selatan dan garis bujur $109^{\circ} 35'$ dan $110^{\circ} 50'$ Bujur Timur. Ibukota provinsi Jawa Tengah adalah Kota Semarang. Kota Semarang terletak di antara garis lintang $6^{\circ}50'$ dan $7^{\circ}10'$ LS dan garis bujur $109^{\circ}35'$ dan $110^{\circ}50'$ BT. Adapun kondisi geografis Kota Semarang dapat di gambarkan sebagai berikut: