



Evaluasi Output Inovasi Pelayanan Publik BRT Trans

Semarang Menggunakan Pembayaran Gopay

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama : Astri Kurniawati

NIM : 14010116120019

DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Evaluasi Output Inovasi Pelayanan Publik BRT Trans
Semarang Menggunakan Pembayaran Gopay

Nama Penyusun : Astri Kurniawati

NIM : 14010116120019

Departemen : Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

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

Semarang, 24 Maret 2020

Dekan,



Dr. Drs. Hardi Warsono, M.TP.

NIP. 196408271990011001

Wakil Dekan I,




Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin.

NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing :

1. Hendra Try Ardianto, S.IP, MA
NIP.198803122018031001



(.....)

Dosen Penguji Skripsi:

1. Dr. Laila Kholid F, S.IP, MPP
NIP. 198105072005012002


(.....)

2. Nunik Retno H, S.Sos, M.Si
NIP. 197110301999032001


(.....)

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Astri Kurniawati

NIM : 14010116120019

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (skripsi) yang saya tulis dengan judul: "Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik BRT Trans Semarang Menggunakan Pembayaran Gopay" Adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 26 Maret 2020

Pembuat Pernyataan

Astri Kurniawati

NIM. 14010116120019

MOTTO

“Manusia hanya bisa berdoa dan berusaha, selanjutnya Allah yang mengatur”

“Selalu menjadi manusia yang bermanfaat dimanapun, kapanpun, dan untuk siapapun”

-Astri Kurniawati

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur, skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Allah SWT Tuhanku, cinta sejutiku yang telah memberikan karunia serta rahmat-Nya yang begitu besar. Tanpa petunjuk dan bimbingan-Nya penelitian ini tidak akan menemui kelancaran dan kemudahan.
2. Kedua Orang Tua saya, dan ketiga saudara saya Mbak Nia, Mbak Puji dan adek saya Vira yang telah memberi dukungan baik moral maupun materil. Terima kasih karena selalu menjadi pengingat dan pemberi semangat untuk menyelesaikan skripsi.
3. Terimakasih saya ucapkan khusus kepada Alif Vanesia, Dian Fitriyani, Aninditya Lita, Lailiya, sahabat sahabat setiaku yang telah memberikan semangat dan selalu hadir di saat saya sedang susah, sedih, senang serta setia mendengarkan keluh kesahku. Aku sayang kalian, semoga langkah dan keinginan kita selalu diberkahi Allah SWT. Amin
4. Kakak tingkat cantikku Jihan Marsya A. sekaligus kakak ketiga dalam hidupku, terimakasih sudah hadir menemani proses belajar dan berkembangku selama diperkuliahan maupun di himpunan, semoga kita bisa selalu bersama berbagi pengetahuan dan kebahagiaan.
5. Teman-teman diskusiku di Ilmu Pemerintahan Delila, Shofi, Bunga, Felika, Efa, Devita dan teman teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
6. Kanda Kiki, Yuyung, Yanthuridi Okza, Bimo, Zaki, Muhyi dan yunda Herlan, Rina, Yovita, Suci dan adinda Rosyid, Arya, Agung, Laila, Aslam, Marcella

serta semua yang ada di Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat FISIP Undip yang telah berproses bersama, terimakasih telah memberikan semangat untuk selalu berproses dan berkembang menjadi manusia yang beriman, berilmu dan beramal.

7. Para sahabatku SMA ku di keluarga Nalensplanet yaitu Nadia, Nalendra, Dwi, Vina, Ica, Ridho, Galuh, Ridwan yang selalu berbagi kebahagiaan dan pengetahuan serta motivasi untuk saya melangkah maju.
8. Teman teman Senat Mahasiswa FISIP Undip 2018, Pipit, Aul, Dida, Auretha, Sihono, Kevyn, Andro, Mayang, Dipta, Kholil dan teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, terimakasih telah memberikan semangat yang bermanfaat selama berorganisasi.
9. Teman-teman pencinta lingkungan kampus UPK Kumbang FISIP Universitas Diponegoro Bagas, Fida, Alda, Angg, Pita, terimakasih telah berproses menjaga lingkungan FISIP Undip bersama.
10. Sahabat saya di Komunitas Young On Top Semarang batch tiga, khususnya divisi program yaitu Waya, Mimma, Mba Fit, Mba Sarah, Nur Fitri yang memberikan semangat dan motivasi dalam menggapai kesuksesan, See you on top.
11. Teman hidup selama 42 hari KKN di Desa Banding Kabupten Semarang, Bella, Ilma, Dita, Eca, Adrina, Rizqi, Aji, Ojan, Citra terimakasih telah memberi warna kebahagiaan dan yang telah mengajarkan arti mengabdikan yang sesungguhnya selama KKN.

12. Para HMI-wati LKK Cabang Kudus 2019 tingkat nasional yaitu Yunda Wida, Arna Bone, Rina, Dwi dan para HMI-wati cabang Kudus tingkat lokal. Terimakasih sudah berproses satu forum berdiskusi banyak hal bersama dan mendoakan kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir saya. Semoga kita bisa menjadi para penegak tiang untuk menjadi negara yang jaya.
13. Keluarga besar Ilmu Pemerintahan 2016, teman-teman seperjuanganku selama masa perkuliahan dari masa mahasiswa baru sampai masa akhir ini yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu. Terimakasih sudah mewarnai dunia perkuliahanku.
14. Mas Malik selaku staff divisi umum di Kantor BLU UPTD Trans Semarang sekaligus pembimbing penulis yang telah berjasa besar membantu dalam proses menyelesaikan penelitian, terimakasih sudah mau meluangkan waktu dan memberi pengetahuan tentang banyak hal kepada penulis. Semoga Allah SWT memberkahi dan semoga diberikan kelancaran rejeki dan dikabulkan cita-citanya. Amin
15. Keluarga baru saya di Kantor BLU UPTD Trans Semarang. Mba Indah, Bu Yuli, Mba Mitha, Mba Say, Mba Anggia, Bu Sinu, Mba Ika, Mas Lilik, Mas Aris, Mas Bagus, dan Pak Ratno dan staff lain yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu. Terimakasih sudah menerima dan menjadi keluarga baru dalam hidup saya.
16. Dan terimakasih untuk teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi sebagai syarat kelulusan Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, petunjuk, saran, masukan dan bantuan dari banyak pihak. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Hendra Try Ardianto, S.IP, MA yang sudah baik hati dalam membimbing penulis dalam setiap proses penulisan tugas akhir;
2. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.TP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang;
3. Dr. Dra. Kushandajani, M.S. selaku Kepala Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang;
4. Dra. Pudji Astuti, M.Si selaku sekretaris Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang;
5. Dr. Dra. Fitriyah, M.A. selaku dosen wali penulis;
6. Mas Malik dan Mba Mitha selaku narasumber serta seluruh staff BLU UPTD Trans Semarang yang telah membantu memberikan informasi dan data yang diperlukan yang mendukung penelitian penulis.

ABSTRAK

Penelitian mengevaluasi pelaksanaan inovasi pelayanan publik BRT Trans Semarang menggunakan pembayaran Gopay dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna jasa. Inovasi didukung oleh produk perusahaan swasta yaitu PT Dompot Anak Bangsa dengan Pemerintah Kota Semarang yang menginginkan masyarakat Kota Semarang terbiasa menggunakan *cashless* dalam menunjang prinsip Semarang Smart City.

Penulis menggunakan metode kualitatif dengan memberikan pertanyaan kepada subyek penelitian berupa wawancara pengguna jasa BRT Trans Semarang, stakeholder staff BRT Trans Semarang dan mengumpulkan data dilapangan serta dokumentasi dari obyek penelitian. Melihat komponen dari inovasi pelayanan BRT Trans Semarang dari teori Roger dalam (Suwarno, 2008) keuntungan relatif, kompatibel, kerumitan, kemungkinan dicoba, atau mudah diamati.

Sedangkan dalam mengevaluasi pelaksanaan inovasi dari pelayanan publik kepada pengguna jasa BRT Trans Semarang menggunakan indikator menurut William Dunn dalam (Fitriana, 2019, p. 19) yaitu efektivitas, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan, kebijakan yang telah dilakukan dengan melihat seberapa besar berdampak bagi masyarakat sebagai pengguna jasa.

Inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Layanan Umum UPTD Trans Semarang menggunakan Gopay sudah cukup baik, empat indikator dari enam indikator yang digunakan sudah terpenuhi adalah efektifitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan dan indikator lainnya yang belum terpenuhi adalah responsivitas serta ketepatan.

Kata kunci: Inovasi pelayanan publik, evaluasi pelayanan publik, BRT Trans Semarang

ABSTRACT

The study evaluated the implementation of BRT Trans Semarang's public service innovations using Gopay payments from the viewpoint of the community as service users. The innovation is supported by the product of a private company namely PT Dompot Anak Bangsa with the Semarang City Government who wants the Semarang City community to be accustomed to using cashless in supporting the principle of Semarang Smart City.

The author uses qualitative methods by giving questions to research subjects in the form of interviews with Trans Semarang BRT service users, stakeholders of Trans Semarang BRT staff and collecting data in the field and documentation of research objects. Looking at the components of the BRT Trans Semarang service innovation from Roger's theory in (Suwarno, 2008) relative, compatible, complex, probable, or easily observable advantages.

Whereas in evaluating the implementation of innovations from public services to Trans Semarang BRT service users use indicators according to William Dunn in (Fitriana, 2019, p. 19) namely effectiveness, adequacy, equity, responsiveness and accuracy, the policies that have been made by looking at how much impact on community as service users.

Public service innovations carried out by the Trans Semarang UPTD Public Service Agency using Gopay are good enough, four indicators out of the six indicators used have been fulfilled: effectiveness, efficiency, adequacy, leveling and other indicators that have not been met are responsiveness and accuracy.

Keywords: Public service innovation, evaluation of public services, BRT Trans Semarang

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xvi
BAB I.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	17
1.5.1 Inovasi Pelayanan Publik	17
1.5.2 Evaluasi Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik	19
1.6 Operasionalisasi Konsep	25
1.6.1 Kerangka Konsep Pemikiran.....	25
1.7 Kerangka konseptual.....	25
1.8 Metode Penelitian	27
1.8.1 Desain Penelitian	28
1.8.2 Subjek Penelitian	29
1.8.3 Populasi dan Sampel	30

1.8.4 Jenis Data	31
1.8.5 Sumber Data	31
1.8.6 Teknik Pengumpulan Data	32
1.8.7 Instrumen Penelitian	33
1.8.8 Analisis dan Interpretasi Data.....	34
1.8.9 Kualitas Data	35
BAB II.....	37
2.1 Perkembangan Pelayanan Transportasi di Kota Semarang.....	38
2.2 Tentang Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang	47
2.3 Inovasi Pelayanan Publik BLU UPTD Trans Semarang	53
BAB III.....	58
3.1 Inovasi yang dinantikan	58
3.1.1 Keuntungan Inovasi dengan Gopay	58
3.1.2 Kesesuaian.....	64
3.1.3 Kerumitan dan Kendala.....	67
3.1.4 Kemungkinan di coba	69
3.1.5 Mudah diamati	70
3.2 Evaluasi Pelaksanaan inovasi Pelayanan	73
3.2.1 Efektifitas	73
3.2.2 Efisiensi.....	77
3.2.3 Kecukupan.....	81
3.2.4 Perataan	85
3.2.5 Responsivitas	87
3.2.6 Ketepatan.....	90
3.3 Matriks Hasil Penelitian terhadap Pengguna	94
BAB IV	96
4.1 Kesimpulan.....	96
4.1.1 Pelaksanaan inovasi pelayanan publik BRT Trans Semarang menggunakan pembayaran Gopay.....	96

4.1.2 Evaluasi kebijakan inovasi pelayanan publik BRT Trans Semarang menggunakan pembayaran Gopay.....	98
4.2 Limitasi Penelitian	100
4.3 Rekomendasi	101
DAFTAR PUSTAKA.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kriteria-kriteria dalam mengevaluasi output inovasi pelayanan publik	27
Tabel 2.1 Armada Taksi di Kota Semarang	39
Tabel 2.2 Transportasi Lingkup Ranting di Kota Semarang	41
Tabel 3.1 Perbandingan Pendapatan Non Tunai Tahun 2018- 2019	60
Tabel 3.2 Jumlah mesin mobile e-ticketing BRT Trans Semarang	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pemerintah Kota Semarang dan Gojek	4
Gambar 2.1 Feeder BRT Trans Semarang	46
Gambar 2.2 Rute BRT Trans Semarang	52
Gambar 2.3 Aplikasi Trans Semarang	56
Gambar 2.4 E-Mobile Ticketing Trans Semarang.....	57
Gambar 2.5 Vending Machine Trans Semarang	57
Gambar 3.2 Komentar Instagram pengguna BRT Trans Semarang	89

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Jumlah Penumpang Non Tunai Tahun 2018-2019	15
---	----