



**INOVASI PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK BRT (*BUS RAPID
TRANSIT*) TRANS SEMARANG OLEH DINAS PERHUBUNGAN
KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

**Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun :

Nama : Chintia Puja Dewi

NIM : 14020114120009

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Chintia Puja Dewi
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020114120009
3. Tempat / Tanggal Lahir : Pekalongan, 04 September 1996
4. Program : S1 Reguler FISIP-Undip
5. Jurusan / Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
6. Alamat : Dk. Kwasen Timur RT/RW 002/002 No. 15,
Ds. Kwasen, Kec. Kesesi, Kab. Pekalongan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul :

“Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang Oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang”

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

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

Semarang, 20 Februari 2018

Pembuat Pernyataan;

Chintia Puja Dewi

NIM 14020114120009

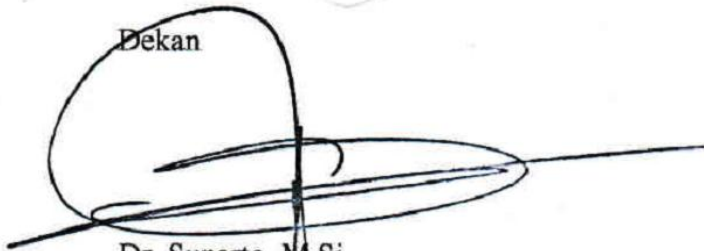
HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang Oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang
Nama Penyusun : Chintia Puja Dewi
NIM : 14020114120009
Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 20 Februari 2018

Dekan



Dr. Sunarto, M.Si
NIP 19660727 199203 1 001


Wakil Dekan I



Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si
NIP 19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing :

1. Prof. Dr. Endang Larasati, MS


(.....)

Dosen Penguji Skripsi :

1. Prof. Dr. Endang Larasati, MS
2. Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum
3. Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si


(.....)

(.....)

(.....)

MOTTO

“Berusahalah dengan sungguh-sungguh dan yakinlah bahwa Allah akan memberikan jalan yang terbaik”

Chintia Puja Dewi

“Sesungguhnya kami akan memberikan balasan kepada orang-orang yang sabar dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan”

(An-Nahl : 96)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya
2. Bapak Hadi Wahyu dan Ibu Robiyah selaku orang tua saya yang selalu senantiasa tanpa henti telah memberikan doa, perhatian, menasehati dan dorongan semangat untuk menyelesaikan skripsi.
3. Seluruh saudara-saudara saya, nenek, om, tante, pakde, adik sepupu, sahabat-sahabat, dan teman-teman yang selalu setia mendukung dan menemani sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang Oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang

Abstraksi

Peningkatan kualitas pelayanan sangat dibutuhkan guna memenuhi segala kebutuhan masyarakat akan transportasi massal yang lebih aman, nyaman dan terjangkau, melalui pengembangan inovasi pelayanan transportasi publik BRT Trans Semarang diharapkan tingkat kepuasan dapat meningkat dan mampu merangsang antusias masyarakat untuk beralih menggunakan jasa transportasi publik. Penelitian ini dilaksanakan guna mengetahui bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan transportasi publik BRT Trans Semarang dan faktor penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan suatu inovasi. Tipe penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan proses pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap informan, studi pustaka, dokumentasi dan observasi. Di dalam penelitian ini menggunakan teori karakteristik suatu inovasi serta faktor penghambat pelaksanaan inovasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Layanan Umum BRT Trans Semarang sudah berjalan dengan baik namun belum maksimal, hal tersebut dikarenakan harapan dan kenyataannya belum sesuai dengan atribut inovasi yang seharusnya dipenuhi dan masih terdapat permasalahan dalam pelaksanaannya, serta faktor penghambat pengembangan produk inovasi yaitu kartu *E-ticketing* dan aplikasi *playstore* BRT yang meliputi budaya *risk aversion*, anggaran jangka pendek dan perencanaan, ketidakmampuan menghadapi resiko, tidak ada penghargaan atau insentif, terdapat teknologi namun terhambat budaya dan penataan organisasi, dan ketergantungan berlebih terhadap *high performer*. Saran yang diberikan oleh peneliti adalah pelatihan dan pengembangan pegawai, perbaikan server, dibentuk tim khusus yang menangani seluruh pengelolaan inovasi, penerapan sistem insentif kepada pegawai.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan, Teknologi Informasi, Sarana dan Prasarana, Koordinasi, Kerjasama

**Innovation Service Of Public Transport BRT (Bus Rapid Transit) Trans
Semarang By Department Of Transportation City Of Semarang**

Abstraction

The improvement of the quality of service is necessary to meet all the needs of the community will be mass transport more secure, convenient and affordable service, innovation through the development of public transport BRT Trans Semarang expected level satisfaction can be improved and was able to stimulate the enthusiasm of the community to switch to using public transport services. This research was carried out in order to find out how implementation of the innovation of service of public transport BRT Trans Semarang and restricting factors affecting the implementation of an innovation. Type of this research is descriptive research kind of qualitative data collection process through an in-depth interview studies, informant against the library, documentation and observation. In this study uses the theory of characteristics of an innovation as well as the factors restricting implementation of innovation. The results of this research show that the implementation of innovation services that have been implemented by the public service Agency BRT Trans Semarang is already well underway but not yet at the maximum, that is because expectations and in fact has not been in accordance with the attributes of innovation that should be filled and there are still problems in the implementation, as well as the factors restricting the development of product innovation that is the card E-ticketing and applications playstore BRT that includes the culture of risk aversion, short term budget and planning, inability to face the risk of, there is no reward or incentive, there is technology but is hampered by the cultural and organizational setup, and excess reliance against high performer. The advice given by the researchers is employee training and development, repair the server, created a special team to handle the entire management of innovations, the application of the system of incentives to employees.

**Keywords : Innovation Services, Information Technology and Infrastructure,
Coordination, Cooperation**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia serta hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang Oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang. Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat gua menyelesaikan Program Studi Strata (SI) pada Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, sehingga dalam pembuatan skripsi ini tidak sedikit bantuan, petunjuk, saran-saran maupun arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr Yos Johan Utama, S.H. M.Hum selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Bapak Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. Hardi Warsono, M.TP selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik.
4. Prof. Dr. Endang Larasati, MS selaku Dosen Pembimbing atas masukan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Drs. Budi Puspo Priyadi, M.Hum selaku Dosen Wali atas masukan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji atas masukan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak Stephanus Kusdiyarto selaku Kepala Divisi Operasional dan Ibu Pramita Kurnia H., selaku Staf Ahli Divisi Operasional BLU BRT Trans Semarang, serta Ibu Achilia selaku petugas shalter *E-ticketing* BRT, dan Opik Hidayat, Muhammad Aqil, Aisyamatul Mashadah selaku pengguna jasa layanan transportasi BRT Trans Semarang yang telah bekerjasama dan membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Orang tua tercinta yaitu Bapak Hadi Wahyu dan Ibu Robiyah yang telah memberikan doa, semangat dan motivasi serta menjadi tempat untuk mengadu keluh kesah.
9. Seluruh teman-teman Administrasi Publik angkatan 2014 khususnya kelas I yang telah memberikan semangat.
10. Teman-teman yang saya cintai dan banggakan yaitu Pricil, Kiki, Aulia, Evi, Kezia, Muna, Junita, Maisaroh, Riska, Shelma atas doa, motivasi, masukan, dan saran.
11. Teman-teman satu bimbingan skripsi Kiki, Dio, Indri dan Dani yang telah memberikan semangat, doa dan saran.
12. Teman-teman UPK HIMPS 2014 dan 2015 yang telah memberikan motivasi dan semangat.
13. Semua pihak yang turut membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih semoga Allah membalas kebaikan kalian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, oleh karena itu saran yang membangun diharapkan untuk perbaikan selanjutnya. Penulis mohon maaf sebesar-besarnya jika dalam proses pembuatan skripsi ini penulis melakukan banyak kesalahan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 20 Februari 2018

Chintia Puja Dewi

NIM 14020114120009

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN ABSTRAKSI.....	vi
HALAMAN ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	19
1.3 Tujuan Penelitian	19
1.4 Kegunaan Penelitian	20
1.5 Kerangka Teori	21
1.5.1 Administrasi Publik	21
1.5.2 Manajemen Publik	37
1.5.3 Pelayanan Publik	42
1.5.4 Inovasi Pelayanan	47
1.6 Fenomena Penelitian.....	56
1.6.1 Karakteristik Inovasi.....	57

1.6.2 Faktor-Faktor Penghambat Inovasi	58
1.7 Metode Penelitian	60
1.7.1 Tipe penelitian	61
1.7.2 Fokus Penelitian.....	62
1.7.3 Situs penelitian.....	62
1.7.4 Pemilihan Informan	63
1.7.5 Sumber Data	64
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data	66
1.7.7 Analisis Data.....	68
1.7.8 Kualitas data	70
BAB II GAMBARAN UMUM.....	73
2.1 Gambaran Umum.....	73
2.1.1 Kondisi Geografis Kota Semarang.....	73
2.1.2 Kondisi Demografis Kota Semarang	75
2.1.3 Kondisi Pelayanan Transportasi di Kota Semarang.....	77
2.2 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Semarang.....	79
2.2.1 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Semarang.....	79
2.2.2 Tugas, Pokok, dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Semarang.....	80
2.2.3 Latar Belakang Berdirinya BRT (<i>Bus Rapid Transit</i>) Trans Semarang	82
2.3 Profil Badan Layanan Umum BRT (<i>Bus Rapid Transit</i>) Trans Semarang.....	86
2.3.1 Tujuan Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) Trans Semarang	86
2.3.2 Visi dan Misi BLU BRT (<i>Bus Rapid Transit</i>) Trans Semarang	87
2.3.3 Struktur Organisasi BLU BRT (<i>Bus Rapid Transit</i>) Trans Semarang.....	88
2.3.4 Tugas, Pokok dan Fungsi BLU BRT (<i>Bus Rapid Transit</i>) Trans Semarang	90
2.3.5 Produk Layanan BLU BRT (<i>Bus Rapid Transit</i>) Trans Semarang.....	91
2.3.6 Infrastruktur BRT (<i>Bus Rapid Transit</i>) Trans Semarang.....	95
2.3.7 Strategi BLU BRT (<i>Bus Rapid Transit</i>) Trans Semarang.....	96
BAB III HASIL PENELITIAN	97

3.1 Identifikasi Informan.....	97
3.2 Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT Trans Semarang	99
3.2.1 <i>Relative Advantage</i> atau Keuntungan <i>Relative</i>	101
3.2.2 <i>Compability</i> atau Kesesuaian	105
3.2.3 <i>Complexity</i> atau Kerumitan.....	109
3.2.4 <i>Triability</i> atau Kemungkinan Dicoba.....	116
3.2.5 <i>Observability</i> atau Kemungkinan Diamati.....	122
3.3 Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT Trans Semarang	128
3.3.1 Budaya <i>Risk Aversion</i>	128
3.3.2 Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan	132
3.3.3 Ketidakmampuan Menghadapi Resiko dan Perubahan.....	135
3.3.4 Tidak Ada Penghargaan atau Insentif	137
3.3.5 Terdapat Teknologi, Namun Ada Hambatan dari Budaya dan Penataan Organisasi	141
3.3.6 Ketergantungan Berlebihan Kepada Orang yang Memiliki <i>High Performer</i> (Kinerja Tinggi).....	146
 BAB IV HASIL PENELITIAN	 152
4.1 Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT Trans Semarang	153
4.1.1 <i>Relative Advantage</i> atau Keuntungan <i>Relative</i>	154
4.1.2 <i>Compability</i> atau Kesesuaian	156
4.1.3 <i>Complexity</i> atau Kerumitan.....	157
4.1.4 <i>Triability</i> atau Kemungkinan Dicoba.....	159
4.1.5 <i>Observability</i> atau Kemungkinan Diamati.....	161
4.2 Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT Trans Semarang.....	163
4.2.1 Budaya <i>Risk Aversion</i>	163
4.2.2 Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan	165
4.2.3 Ketidakmampuan Menghadapi Resiko dan Perubahan.....	166
4.2.4 Tidak Ada Penghargaan atau Insentif	167

4.2.5 Terdapat Teknologi, Namun Ada Hambatan dari Budaya dan Penataan Organisasi	168
4.2.6 Ketergantungan Berlebihan Kepada Orang yang Memiliki <i>High Performer</i> (Kinerja Tinggi).....	170
BAB V PENUTUP.....	172
5.1 Kesimpulan	172
5.1.1 Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT Trans Semarang	172
5.1.1.1 <i>Relative Advantage</i> atau Keuntungan <i>Relative</i>	172
5.1.1.2 <i>Compability</i> atau Kesesuaian	173
5.1.1.3 <i>Complexity</i> atau Kerumitan.....	173
5.1.1.4 <i>Triability</i> atau Kemungkinan Dicoba.....	174
5.1.1.5 <i>Observability</i> atau Kemungkinan Diamati.....	174
5.1.2 Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT Trans Semarang	175
5.1.2.1 Budaya <i>Risk Aversion</i>	175
5.1.2.2 Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan	175
5.1.2.3 Ketidakmampuan Menghadapi Resiko dan Perubahan.....	176
5.1.2.5 Tidak Ada Penghargaan atau Insentif	176
5.1.2.5 Terdapat Teknologi, Namun Ada Hambatan dari Budaya dan Penataan Organisasi.....	176
5.1.2.6 Ketergantungan Berlebihan Kepada Orang yang Memiliki <i>High Performer</i> (Kinerja Tinggi)	177
5.2 Saran.....	177
DAFTAR PUSTAKA	179
LAMPIRAN.....	182

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Transportasi Darat di Indonesia Tahun 2010-2013	4
Tabel 1.2 Jumlah Penumpang Angkutan Umum di Kota Semarang Tahun 2014-2015.....	9
Tabel 1.3 Jumlah Pengguna <i>E-Ticketing</i> April 2015-Oktober 2016.....	13
Tabel 1.4 Matriks Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 2.1 Jumlah Kecamatan di Kota Semarang 2016	74
Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Kota Semarang Bulan Desember 2016.....	76
Tabel 2.3 Jumlah RIT dan Penumpang di Terminal Kota Semarang Tahun 2005-2015.....	78
Tabel 2.4 Jumlah Armada BRT Trans Semarang Tahun 2017	84
Tabel 2.5 Jumlah Penumpang BRT Koridor I-VI Tahun 2010-2017 (Periode data s/d 31 Agustus 2017).....	85
Tabel 2.6 Realisasi Pendapatan Terhadap Target Pendapatan Tahun 2017 (Data Terakhir Bulan Oktober 2017).....	94
Tabel 2.7 Infrastruktur BLU BRT Trans Semarang Tahun Anggaran 2016.....	95
Tabel 3.1 Identifikasi Informan Pegawai UPTD BLU BRT Trans Semarang.....	98
Tabel 3.2 Identifikasi Informan Selaku Pengguna Layanan Jasa Transportasi Publik BRT Trans Semarang	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Administratif Kota Semarang 2011-2031	73
Gambar 2.2 Grafik Kenaikan Jumlah Penumpang BRT Koridor I-VI Tahun 2010-2017 (Periode Data s/d 31 Agustus 2017).....	85
Gambar 2.3 Struktur Organisasi BLU BRT Kota Semarang	89
Gambar 2.4 Pengaduan Masyarakat mengenai Kartu <i>E-ticketing</i> melalui Media Sosial.....	115

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Dokumentasi Penelitian
- Lampiran II Pedoman Wawancara/ *Interview Guide*
- Lampiran III Transkrip Hasil Wawancara
- Lampiran IV Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian