

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT Trans Semarang

Berdasarkan berbagai pemaparan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa terdapat inovasi pelayanan transportasi publik yang telah dikembangkan oleh BLU BRT Trans Semarang yaitu penerapan sistem kartu *E-ticketing* dan aplikasi *playstore* BRT Trans Semarang. Pengelolaan produk inovasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan pelayanan transportasi massal yang cepat, murah, aman, dan nyaman. Saat ini pelaksanaan inovasi pelayanan BRT Trans Semarang sudah berjalan dengan baik. Namun, dalam pengembangannya belum mencapai hasil yang maksimal dan sesuai dengan apa yang telah diharapkan. Hal ini dapat dilihat melalui dimensi-dimensi yang digunakan dalam mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan.

5.1.1.1 *Relative Advantage* atau Keuntungan *Relative*

Pengembangan inovasi pelayanan kartu *E-ticketing* dan aplikasi *playstore* BRT Trans Semarang memberikan nilai lebih atau keuntungan dalam penerapannya yaitu proses transaksi akan menjadi lebih cepat, praktis, tidak perlu menyediakan uang tunai, memberikan pelayanan transaksi yang lebih bersih dan transparan, mengurangi tingkat pengaduan mengenai kesalahan dalam pengembalian uang yang tidak sesuai dengan hak yang seharusnya diterima oleh pengguna jasa layanan, mampu mengurangi

penggunaan kertas, memberikan informasi kepada pengguna jasa terkait kedatangan dan keberangkatan armada bus BRT Trans Semarang.

5.1.1.2 *Compability* atau Kesesuaian

Inovasi mempunyai sifat yang kompetibel sehingga sangat dibutuhkan penyesuaian terhadap prosedur dan penggunaan teknologi baru. Upaya yang ditempuh oleh BLU BRT Trans Semarang dalam proses penyesuaian terhadap teknologi baru yaitu dengan cara melakukan pelatihan dan pendampingan yang dilakukan secara rutin dan bertahap kepada pegawai melalui kegiatan secara langsung dilapangan, *briefing* maupun dalam pertemuan khusus dengan pihak NGI (Nusantara Global Inovasi) selaku pihak ketiga yang membantu dalam mengelola mesin *E-ticketing* dan aplikasi *playstore* BRT Trans Semarang.

5.1.1.3 *Complexity* atau Kerumitan

Penerapan teknologi yang semakin maju dalam proses pengembangan inovasi menghasilkan tingkat kerumitan yang lebih tinggi yaitu mesin *E-ticketing* mengalami *trouble* akibat kondisi pelayanan sedang ramai, jaringan dan sinyal yang tidak kondusif, kemajuan teknologi tidak didukung dan diimbangi dengan adanya perubahan karakteristik masyarakat untuk maju, mesin *E-ticketing* eror tidak mampu menginput data mengenai saldo dan sering terjadi pengurangan saldo, pengguna kartu *E-ticketing* BRI Brizzi dan Tapcash BNI belum mampu melakukan *topup* atau pengisian saldo diseluruh kantor cabang Bank terkait, penggunaan

kartu Tcash Telkomsel seringkali tidak mampu terdeteksi oleh mesin *E-ticketing*.

5.1.1.4 *Triability* atau Kemungkinan Dicoba

Inovasi dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan pengembangan inovasi sebelumnya. Keterujian berdasarkan hasil penelitian dapat diidentifikasi bahwa jumlah pengguna jasa layanan kartu *E-ticketing* dan aplikasi *playstore* BRT Trans Semarang mengalami peningkatan setiap tahunnya. BLU BRT Trans Semarang melakukan sosialisasi secara rutin dan bertahap untuk memperkenalkan keunggulan produk inovasi. Sosialisasi dilakukan melalui media sosial dan acara-acara khusus yang telah diselenggarakan oleh pemerintah Kota Semarang.

5.1.1.5 *Observability* atau Kemudahan Diamati

Inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana inovasi tersebut mampu menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi dapat diamati melalui kejelasan prosedur maupun ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung inovasi. Jika dilihat dari segi prosedur pembuatan kartu *E-ticketing* sangatlah mudah, persyaratan yang harus ditempuh oleh masyarakat yaitu dengan menunjukkan kartu identitas diri, alamat lengkap, dan nomor telepon, sedangkan untuk sarana dan prasarana yang tersedia saat ini belum lengkap dan mampu mencapai standar yang ideal.

5.1.2 Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT Trans Semarang

Faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan transportasi publik BRT Trans Semarang sangat mempengaruhi keberhasilan suatu inovasi.

5.1.2.1 Budaya Risk Aversion

Pengembangan inovasi dengan menggunakan mesin *E-ticketing* dan aplikasi *playstore* BRT Trans Semarang bertujuan untuk mempermudah proses pelayanan namun pada kenyataannya saat ini budaya menghindari resiko belum mampu dihilangkan sepenuhnya karena masih terdapat petugas yang gaptek (gagal teknologi) dan belum mampu menguasai fitur-fitur mesin secara keseluruhan sehingga apabila mesin *E-ticketing* dan aplikasi *playstore* BRT Trans Semarang mengalami *trouble* maka pelayanan harus beralih menggunakan transaksi secara tunai dan pengguna jasa tidak dapat mengakses informasi mengenai jadwal kedatangan dan keberangkatan armada bus. Saat ini para petugas belum memiliki kemampuan secara teknis untuk mengatasi dan memperbaiki persoalan tersebut.

5.1.2.2 Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan

Keterbatasan alokasi anggaran yang tersedia untuk membiayai segenap pengembangan produk inovasi pelayanan transportasi publik BRT Trans Semarang menyebabkan pelaksanaan inovasi belum mampu mencapai hasil yang maksimal. Pola pikir organisasi yang masih menganggap bahwa

upaya pengembangan inovasi tidak begitu penting dan cenderung dikesampingkan, hal tersebut disebabkan oleh adanya program lain yang lebih diprioritaskan sehingga alokasi dana guna meningkatkan inovasi pelayanan menjadi terbatas.

5.1.2.3 Ketidakmampuan Menghadapi Resiko dan Perubahan

Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan diakibatkan karena masih rendahnya kompetensi pegawai dalam menggunakan teknologi baru. Saat ini petugas pelayanan belum mampu untuk mengatasi permasalahan yang terjadi seperti mesin *E-ticketing* yang *trouble* disebabkan karena jaringan dan sinyal maupun sistem aplikasi *playstore* BRT Trans Semarang yang terjadi eror, hal tersebut disebabkan karena petugas pelayanan belum sepenuhnya menguasai sistem teknologi.

5.1.2.4 Tidak Ada Penghargaan atau Insentif

BLU BRT Trans Semarang belum mampu untuk menerapkan sistem penghargaan bagi pegawai yang telah berprestasi, hal tersebut dikarena keterbatasan alokasi anggaran akan tetapi untuk saat ini insentif bagi pengguna jasa kartu *E-ticketing* telah diberikan seperti tarif promo potongan harga, dan pembagian hadiah *doorprize* meliputi tas, *powerbank*, sepeda, dispenser, payung dan lain sebagainya.

5.1.2.5 Terdapat Teknologi, Namun Ada Hambatan dari Budaya dan Penataan Organisasi

Jumlah teknologi yang tersedia guna menunjang pelaksanaan inovasi pelayanan saat ini sangat terbatas. Selain itu, masih terdapat beberapa

pegawai yang belum mampu menghadapi perubahan dan menguasai fitur-fitur teknologi yang telah dikembangkan dan BLU BRT Trans Semarang belum mampu membentuk tim khusus yang menangani langsung pelaksanaan inovasi, hal tersebut dikarenakan BLU BRT Trans Semarang belum siap untuk mengelola seluruh produk inovasi secara mandiri.

5.1.2.6 Ketergantungan Berlebihan Kepada Orang yang Memiliki *High Performer* (Kinerja Tinggi)

Tingkat ketergantungan BLU BRT Trans Semarang terhadap pihak ketiga yang memiliki *high performer* sangat tinggi. Ketergantungan yang berlebih pada *high performer* dinilai mampu menghambat kreatifitas, inisiatif, dan inovasi yang bisa dilakukan oleh pegawai. NGI (Nusantara Global Inovasi) merupakan pihak ketiga yang mempunyai peranan paling besar dalam menyediakan dan mengelola seluruh produk inovasi yang telah dikembangkan. Terlebih pada saat terjadinya kerusakan pada sistem mesin *E-ticketing* maupun aplikasi *playstore* BRT Trans Semarang yang eror sangat dibutuhkan bantuan dan kerjasama petugas teknisi NGI untuk memperbaikinya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dijelaskan diatas maka rekomendasi yang diberikan agar pelaksanaan inovasi pelayanan transportasi publik BRT Trans Semarang dapat mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan apa yang telah diharapkan, yaitu:

1. Pelatihan dan pengembangan pegawai harus terus dilakukan untuk meningkatkan kemampuan serta keahlian dalam mengelola teknologi yang telah dikembangkan dalam suatu inovasi sehingga petugas pelayanan mampu menguasai fitur-fitur yang ada dan mengatasi permasalahan yang seringkali muncul dalam penggunaan mesin *E-ticketing* serta aplikasi playstore BRT Trans Semarang.
2. Sangat dibutuhkan adanya perbaikan server agar tidak lagi terjadi *trouble* saat menginput data sehingga proses pelayanan tidak akan terhambat.
3. Perlu dibentuknya tim khusus yang menangani seluruh pengelolaan inovasi pelayanan transportasi publik BRT Trans Semarang sehingga proses pengembangan inovasi akan lebih efektif dan efisien.
4. Penerapan sistem insentif sangat dibutuhkan untuk mendorong dan merangsang semangat kerja pegawai sehingga pegawai akan terus termotivasi untuk menghasilkan suatu prestasi yang terbaik.