

LAMPIRAN I DOKUMENTASI**1. Proses wawancara dengan Kepala Divisi Operasional BLU BRT Trans Semarang****2. Proses wawancara dengan Staf Ahli Divisi Operasional BLU BRT Trans Semarang**

3. Proses wawancara dengan petugas *E-ticketing*

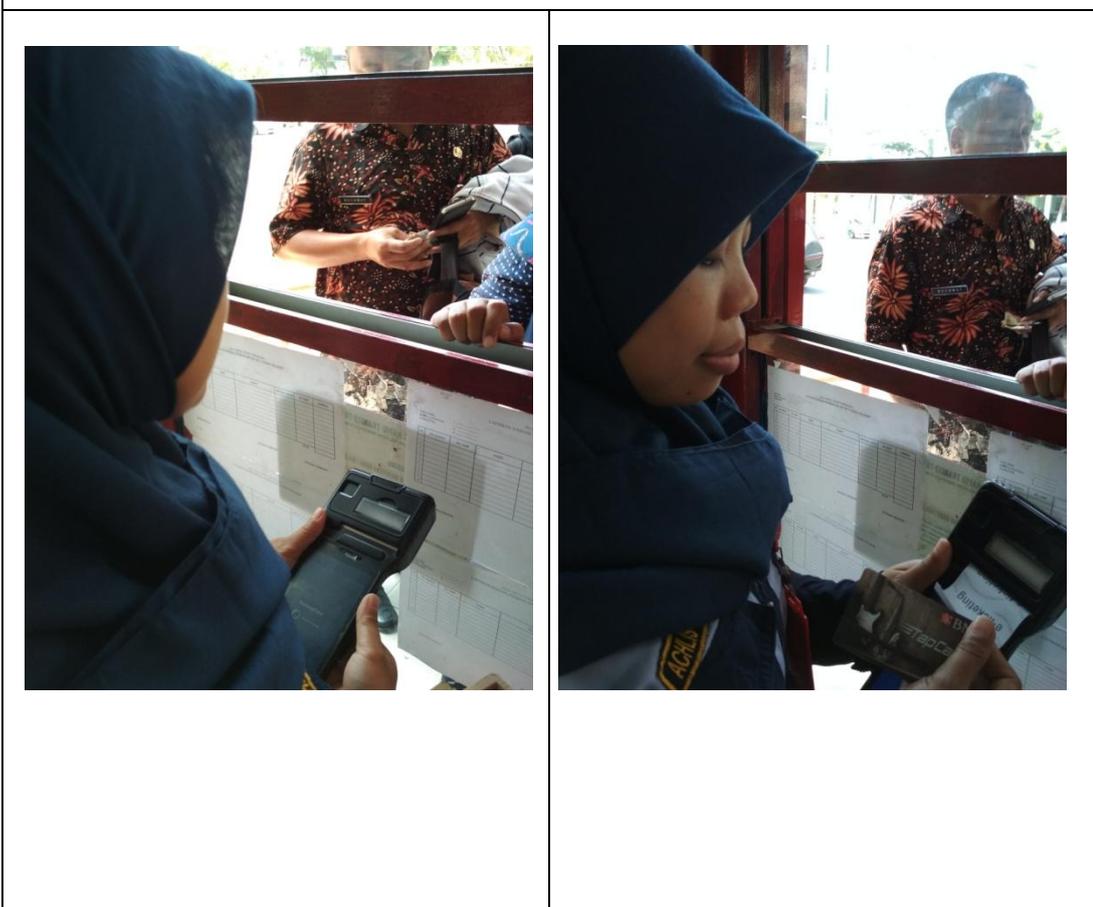


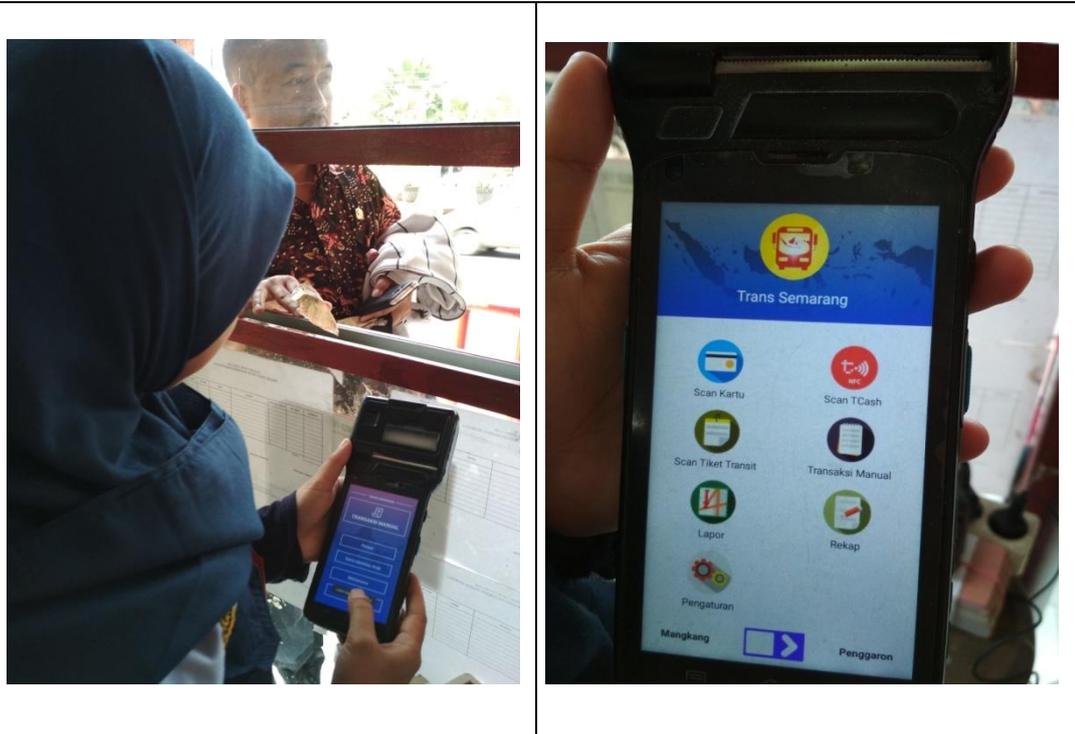
4. Proses wawancara dengan masyarakat selaku pengguna jasa BRT Trans Semarang





5. Proses pelayanan *E-ticketing* secara langsung



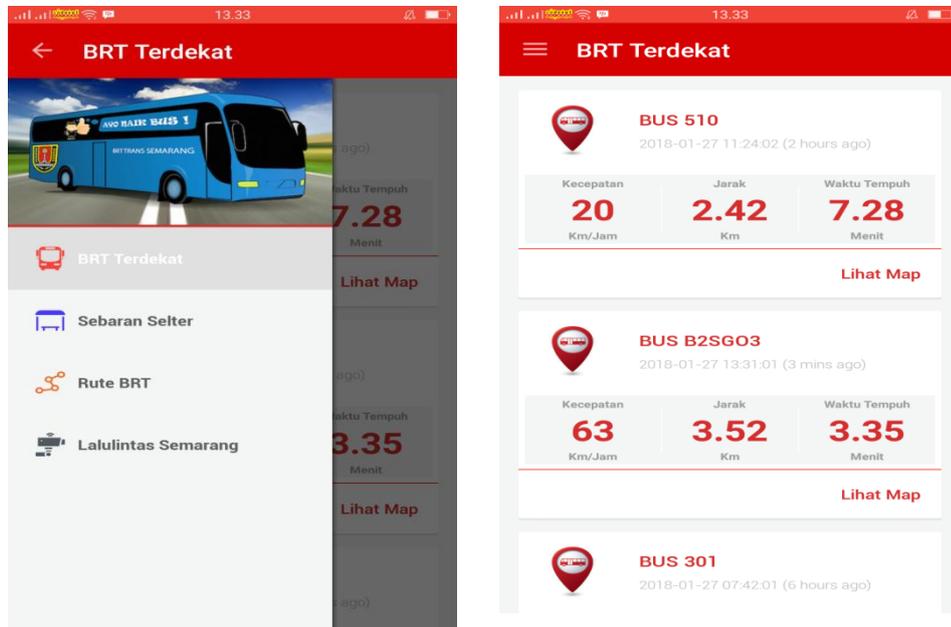


6. Produk inovasi pelayanan transportasi publik BRT Trans Semarang

Kartu E-ticketing BRT Trans Semarang



Aplikasi Playstore BRT Trans Semarang



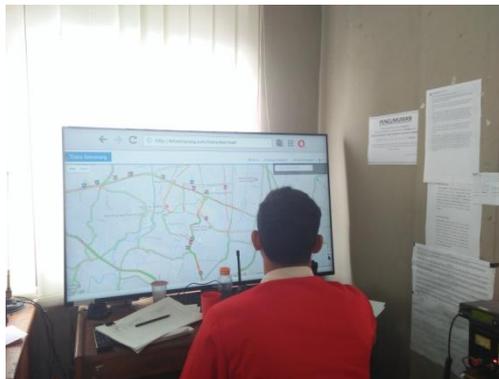
Kartu Brizzi Semarang Hebat



7. Bentuk promosi untuk memperkenalkan produk inovasi pelayanan BRT Trans Semarang



8. Proses pemantauan armada bus BRT Trans Semarang



LAMPIRAN II

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

Interview Guide

Pelaksanaan Inovasi Pelayanan

1. Apa saja kelebihan dari penggunaan sistem *E-ticketing* dan aplikasi BRT berbasis playstore?
2. Apa saja kompetensi yang harus dimiliki pegawai BRT Trans Semarang?
3. Bagaimana program pengembangan dan pelatihan mengoperasikan sistem dalam inovasi pelayanan?
4. Bagaimana sistem yang dikembangkan dalam inovasi pelayanan transportasi publik BRT Trans Semarang?
5. Bagaimana tingkat kesalahan dalam mengoperasikan sistem dalam inovasi pelayanan?
6. Bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan transportasi publik BRT Trans Semarang saat ini, apakah sudah memenuhi target yang telah ditentukan atau belum?
7. Apa saja program yang dilaksanakan dalam memperkenalkan produk inovasi kepada masyarakat?
8. Bagaimana cara dalam meminimalisir adanya resiko dalam proses pengembangan inovasi pelayanan tersebut?
9. Bagaimana SOP yang diterapkan dalam pengembangan inovasi pelayanan?
10. Bagaimana prosedur inovasi pelayanan transportasi publik BRT Trans Semarang?

Faktor-Faktor Penghambat

1. Bagaimana budaya organisasi yang dikembangkan di Dinas Perhubungan Kota Semarang?

2. Bagaimana pengaruh budaya menghindari resiko terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan transportasi publik BRT Trans Semarang?
3. Bagaimana pengaruh alokasi dana anggaran terhadap proses pengembangan inovasi pelayanan transportasi publik BRT Trans Semarang?
4. Bagaimana kondisi pegawai terhadap resiko dan perubahan dari adanya inovasi pelayanan transportasi publik BRT Trans Semarang?
5. Apakah sistem *reward* dan *punishment* pegawai sudah diterapkan di Dinas Perhubungan Kota Semarang?
6. Apakah sistem insentif kepada masyarakat selaku pengguna jasa sudah diterapkan?
7. Bagaimana ketersediaan teknologi pendukung dalam mempengaruhi keberhasilan inovasi?
8. Bagaimana pengaruh pihak lain dalam proses menentukan keberhasilan pengembangan inovasi?

LAMPIRAN III

Transkrip Hasil Wawancara

| No. | Fenomena Penelitian | Gejala | Pertanyaan | Jawaban |
|-----|-------------------------------|--|---|--|
| 1. | Pelaksanaan Inovasi Pelayanan | 1. <i>Relative Advantage</i> atau Keuntungan <i>Relative</i> | 11. Apa saja kelebihan dari penggunaan sistem <i>E-ticketing</i> dan aplikasi BRT berbasis playstore? | a. Bapak Stephanus Kusdiyarto Murahnya sudah dapat dijalankan dengan biaya jasa yang dikenakan untuk pelajar hanya 1.000 rupiah dan umum 3.500 rupiah. Kemudian untuk amannya secara keseluruhan kami menyadari bahwa pelayanan belum sempurna akan tetapi setiap saat berusaha untuk kami tingkatkan, kemudian untuk kenyamanan berusaha kami tingkatkan juga. Salah satu aspek untuk meningkatkan kenyamanan adalah memudahkan pengguna jasa bertransaksi, karena sebelum adanya inovasi ini, terlebih dalam trip pagi, kami kesulitan transaksi untuk memberikan kembalian kepada penumpang sehingga muncullah ide untuk mengganti sistem transaksi tunai tersebut dengan menggunakan kartu <i>E-ticketing</i> , sehingga memberikan keuntungan lebih seperti tidak perlu mencarikan uang kembalian, kemudian juga meminimalisir resiko adanya |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>memberikan uang kembalian yang kurang karena pembayaran dipastikan pas dan dengan adanya <i>E-ticketing</i> juga untuk meminimalisir adanya kecurangan seperti korupsi sehingga mampu memberikan pelayanan transaksi yang lebih bersih, mengurangi pengaduan pengguna jasa layanan atau <i>zero complain</i> terkait pembayaran.</p> <p>b. Ibu Pramita Kurnia H.</p> <p><i>E-ticketing</i> memudahkan karena didalam mesin itu dilengkapi GPS jadi dimanapun kita berada dengan menggunakan BRT Trans Semarang, pada saat kita menunggu kita dapat mengecek keberadaan bus dari mesin <i>E-ticketing</i> ini. Karena dia berfungsi sebagai GPS dapat diakses melalui aplikasi BRT transsemarang. semarangkota.go.id, dapat dibuka melalui website tersebut dan tinggal buka gambar peta dan diklik armada tersebut akan tertera nama petugas <i>E-ticketing</i>, nama petugas tersebut terkoneksi dengan mesin <i>E-ticketing</i>, dalam web tersebut juga tertera kecepatan BRT dan untuk armada yang ngebut juga ada, selain website pengguna jasa layanan juga bisa mengakses informasi keberangkatan dan kedatangan</p> |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>BRT Trans Semarang melalui aplikasi playstore BRT Trans Semarang yang dapat diunduh melalui smartphome.</p> <p>c. Saudari Achilia</p> <p>Kelebihan menggunakan kartu <i>E-ticketing</i> pelayanan menjadi lebih cepat karena tanpa memberikan uang kembalian, selain itu juga dapat menghemat kertas.</p> <p>d. Saudara Muhammad Aqil</p> <p>Menurut saya sejak diluncurkannya kartu <i>E-ticketing</i> pelayanan menjadi mudah dan praktis, karena tidak perlu menerima uang kembalian dari petugas, selain itu juga pelayanan menjadi cepat.</p> <p>e. Saudara Opik Hidayat</p> <p>Menurut saya simple ya mba, jadi kita gausah repot-repot bawa uang <i>cash</i> dan kalau kita gaada uang kecil susah untuk nyari kembalian. Jadi kalau sudah ada kartu <i>E-ticketing</i> kita tinggal isi ulang saja dan gak perlu menyediakan uang recehan lagi dan saya rasa ada peningkatan pelayanan semenjak diberlakukannya program ini, dan pelayananya menjadi lebih mudah.</p> |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|--|--|---|---|--|
| | | <p>12. <i>Compability</i> atau Kesesuaian</p> | <p>1. Apa saja kompetensi yang harus dimiliki pegawai BRT Trans Semarang?</p> | <p>a. Bapak Stephanus Kusdiyarto Jadi begini sebelum adanya sistem <i>E-ticketing</i> dan sistem aplikasi <i>playstore</i> BRT Trans Semarang petugas sudah ada dan dengan adanya sistem seperti ini fungsi manajemen itu tidak hanya mengejar dari sisi inovasi teknisnya akan tetapi sumber daya manusianya juga. Kalau diimbangi dengan manusianya kan apapun inovasi teknis tidak akan berarti juga. Kita bekali secara berkala, rutin pada setiap briefing dan pertemuan khusus dengan pihak NGI (Nusantara Global Inovasi) secara bertahap, kami beri pembekalan dan bahkan kami turun ke lapangan langsung untuk memberikan pendampingan-pendampingan kepada petugas pelayanan. Apabila masih ada alat yang masih <i>trouble</i> kami langsung menghubungi pihak NGI untuk mengatasi permasalahan tersebut. Pembekalan-pembekalan tersebut merupakan upaya kami untuk lebih mendekatkan atau mengenalkan dengan pegawai, sehingga agar tidak ada jarak antara inovasi teknis dan sumber daya manusia.</p> <p>b. Ibu Pramita Kurnia H. Baik untuk sesuai dengan kemajuan teknologi mau tidak mau</p> |
|--|--|---|---|--|

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | | <p>kami harus mengikuti jika kita tidak mengikuti maka kita akan terlambat atau ketinggalan zaman dan mau tidak mau kami harus didepan atau setidaknya setara dengan teknologi tersebut jadi untuk kami melakukan inovasi atau melakukan pembelajaran kepada karyawan untuk mereka terus mengupdate informasi-informasi yang ada dimedia sosial supaya mereka juga tidak gaptek untuk masing-masing karyawan saat ini juga sudah menggunakan <i>smartphone</i>, jadi mereka lebih mudah terkoneksi dengan informasi jika ada keterlambatan armada atau ada informasi barang tertinggal maupun informasi jika ada bus BRT yang mengalami kendala mesin seperti mogok sementara itu.</p> |
| | | | <p>2. Bagaimana program pengembangan dan pelatihan mengoperasikan sistem dalam inovasi pelayanan?</p> | <p>a. Ibu Pramita Kurnia H. Setiap pegawai baru untuk pegawai tiket akan dibekali otomatis untuk penggunaan mesin <i>E-ticketing</i> karena mereka yang secara langsung berkecimpung menggunakan setiap hari dan untuk penggunaan jasa mesin <i>E-ticketing</i> ini juga sudah didesain sangat mudah digunakan, sehingga untuk karyawan baru bisa langsung menggunakan mesin <i>E-ticketing</i>. Mudah</p> |

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| | | | | <p>dipakai karena menggunakan sistem android seperti <i>sparepart</i>. Pelatihan pegawai hanya berlangsung selama 1 sampai 2 hari karena pada dasarnya pegawai sudah banyak yang menggunakan <i>smartphone</i> dan untuk aplikasi <i>E-ticketing</i> ini sangat mudah untuk diterapkan oleh karyawan itu sendiri dan kemungkinan jika ada kendala mungkin lebih kepada kondisi jaringan, kalau secara luas mudah untuk penggunaan mesin <i>E-ticketing</i> untuk karyawan BRT.”</p> <p>b. Saudari Achilia</p> <p>Ada pelatihan cara penggunaan mesin <i>E-ticketing</i> melalui <i>briefing</i> bersama pihak NGI (Nusantara Global Inovasi) dan seluruh petugas <i>E-ticketing</i>, selama satu hari kami sudah langsung bisa tahu bagaimana cara menggunakannya karena mudah digunakan, sistemnya sama seperti android.</p> |
| | | 3. <i>Complexity</i> atau Kerumitan | 1. Bagaimana sistem yang dikembangkan dalam inovasi pelayanan | <p>a. Bapak Stephanus Kusdiyarto</p> <p>Menurut saya untuk tantangan terbesar dalam pengembangan inovasi ini lebih kepada karakteristik masyarakat Kota Semarang itu sendiri, sehingga melalui sosialisasi dengan</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | <p>transportasi publik BRT Trans Semarang?</p> | <p>memberikan penjeasan-penjelasan terkait keuntungan penggunaan kartu <i>E-ticketing</i> sangat penting dilakukan. Jika saat ini seluruh masyarakat pengguna jasa dipaksa untuk menggunakan sistem teknologi yang dikembangkan seperti di Jakarta mungkin mereka akan merasa kebingungan artinya sebelum sampai kepengembangan teknologi tersebut, saya pikir lebih baik kita mengubah dan membangun karakteristik masyarakat terlebih dahulu agar lebih modern dan maju. Saat ini pelan-pelan kami masih merencanakan ke arah hal itu terlebih dahulu, namun kedepannya target yang ingin kami raih yaitu penggunaan <i>cashless</i> itu lebih banyak dan transaksi menggunakan uang tunai akan semakin kami tekan. Untuk saat ini kami tidak ingin memaksa untuk seluruh transaksi hanya menggunakan <i>cashless</i>, kami juga masih menerima pembayaran secara tunai selama masyarakat masih merasa nyaman dan masih setia menggunakan jasa transportasi massal BRT. Namun akan terus kami sosialisasikan dan kami ajak bagi pengguna jasa untuk menggunakan kartu <i>E-ticketing</i> karena sebenarnya lebih nyaman dan efektif.</p> |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | <p>2. Bagaimana tingkat kesalahan dalam mengoperasikan sistem dalam inovasi pelayanan?</p> | <p>a. Ibu Pramita Kurnia H. Kalau untuk kendala dari <i>E-mobile</i> itu sendiri yaitu sinyal yang kedua yaitu jaringan seringkali sinyal dan jaringan ini naik turun terlebih untuk daerah-daerah yang cukup susah dijangkau misalkan daerah gunung atau daerah pantai karena BRT sendiri juga ada melintasi gunung dan ada juga didaerah pelabuhan yang dekat dengan laut sehingga untuk sinyal seringkali naik turun dan bahkan hilang. Kalau untuk tengah kota bagus untuk sinyal sementara hanya itu karena untuk mesin <i>E-ticketing</i> itu sendiri kalau di cas juga awet.</p> <p>b. Bapak Stephanus Kusdiyarto Jadi yang sekarang ini kami menggandeng moovit dalam penggunaan aplikasi <i>playstore</i> tersebut, kami sudah beberapa kali mensosialisasikan meskipun tidak secara langsung melalui media sosial kemudian kami juga melakukan sosialisasi melalui shelter-shelter, dan memasang banner bagaimana penggunaan moovit akan tetapi mungkin banyak masyarakat yang cuek dan merasa hal tersebut tidak begitu penting, namun saat ini sudah mulai ada peningkatan pengguna dengan</p> |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>masukan-masukan yang ada dimedia sosial kita, jadi pengguna jasa layanan pun merasakan sendiri keuntungan dari adanya aplikasi <i>playstore</i> BRT Trans Semarang. Jurus marketing yang baik itu kan justru dari mulut ke mulut dari masyarakat hal tersebut dirasa sangat efektif, efek berantai tersebutlah yang sangat kami harapkan karna sangat membantu kami dan sampai saat ini penggunaan aplikasi tersebut sudah meningkat.</p> <p>c. Saudara Opik Hidayat belum pernah mba, justru aku baru tahu saat ini sebelumnya saya belum pernah menggunakannya.</p> <p>d. Saudari Achilia Kalau mesin <i>E-ticketing</i> itu sering mengalami <i>trouble</i> pada saat kondisi pelayanan sedang ramai terlebih jam pulang sekolah, seringkali mesin <i>E-ticketing</i> terjadi loading lama dan eror sehingga bukti transaksi tidak keluar dan mesin tidak mampu mendeteksi kartu <i>E-ticketing</i>. Hal tersebut menyebabkan pelayanan menjadi lambat dan beralih menggunakan transaksi tunai, kendala jaringan dan sinyal juga kadang terjadi seperti dimusim hujan seperti ini.</p> |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | <p>e. Saudara Muhammad Aqil Tapi kendalanya terkadang mesin <i>E-ticketing</i> terjadi eror jadi harus beralih ke pelayanan transaksi secara tunai.</p> <p>f. Saudari Aisyah Saya masih menggunakan tunai, soalnya saya jarang menggunakan BRT mba, seringnya masih menggunakan kendaraan pribadi jadi takut gak kepakai.</p> |
| | 4. <i>Triability</i> atau Kemungkinan Dicoba | 1. Bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan transportasi publik BRT Trans Semarang saat ini, apakah sudah memenuhi target yang telah ditentukan atau belum? | <p>a. Bapak Stephanus Kusdiyarto Pasti untuk setiap tahunnya kami mengalami peningkatan, guna mencapai peningkatan tersebut dengan cara menghadirkan inovasi-inovasi baik dari sisi teknisnya, <i>maintenance</i> sumber daya manusia, maupun perubahan mindset atau cara berfikir.</p> <p>b. Ibu Pramita Kurnia H. Untuk target kami mempunyai satu tujuan dengan presiden kita sendiri, penggunaan <i>cashless</i> dan tunai untuk jasa BRT Trans Semarang, namun kami juga melihat untuk kondisi saat ini banyak masyarakat yang masih belum memahami apa itu <i>cashless</i> jadi kami masih bisa untuk menerima masyarakat yang masih menggunakan uang tunai, kami pun menerima</p> | |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | | <p>dengan senang hati, untuk saat ini masih bisa digunakan dua-duanya, untuk kedepan kami ingin hanya menggunakan pembayaran secara <i>cashless</i> agar lebih mudah transaksi jadi masyarakat juga tidak harus menyiapkan uang, tinggal memakai kartu, gesek dan tinggal langsung naik BRT ini.</p> |
| | | | <p>2. Apa saja program yang dilaksanakan dalam memperkenalkan produk inovasi kepada masyarakat?</p> | <p>a. Bapak Stephanus Kusdiyarto</p> <p>Jadi kami menggunakan media sosial seperti facebook, instagram, website, twitter untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan <i>E-ticketing</i> dan aplikasi playstore BRT Trans Semarang, kami juga secara berkala melakukan sosialisasi secara langsung ke lapangan melalui berbagai event seperti dalam rangka ulang tahun ke 8 BRT Trans Semarang, BLU Trans Semarang membuat promo yaitu naik BRT hanya 800 rupiah akan tetapi khusus bagi pengguna kartu <i>E-ticketing</i> hal tersebut dilakukan untuk merangsang masyarakat agar beralih menggunakan kartu <i>E-ticketing</i> dan satu bulan sebelum acara tersebut setiap acara <i>Car Free Day</i> (CFD) yang dilakukan di Simpang Lima, BLU Trans Semarang mendirikan stand dan kami terjun langsung ke lapangan dengan</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | <p>menawarkan kepada masyarakat dan mengajak masyarakat berinteraksi terkait keunggulan penggunaan kartu <i>E-ticketing</i> dan keuntungan mengakses aplikasi BRT baik melalui <i>website</i> maupun aplikasi <i>playstore</i>. Hal tersebut dilakukan dalam rangka untuk lebih mengenalkan produk inovasi kepada masyarakat.</p> <p>b. Ibu Pramita Kurnia H.</p> <p>Baik untuk pengenalan produk inovasi, kami selalu menginformasikan kepada pengguna jasa melalui media sosial maupun melalui media cetak dan kemudahan yang bisa diakses oleh pengguna jasa misalkan mereka tidak perlu menggunakan uang kertas, mereka juga bisa mengakses melalui <i>website</i> terkait kedatangan bus dan kecepatannya, untuk para pelajar menggunakan cara “gethuk tular” atau dari mulut ke mulut, karena dalam pembuatan kartu E-ticketing sangat mudah untuk pelajar 1.000 rupiah minimal saldo untuk 10 kali perjalanan sehingga dikenakan biaya 10.000 rupiah, dan untuk pembuatan kartu tidak dikenakan biaya atau gratis. Kami secara langsung telah berupaya memperkenalkan atau mempromosikan kartu <i>E-</i></p> |
|--|--|--|--|---|

| | | | | |
|--|--|---|-------------------------------|--|
| | | | | <p><i>ticketing</i> ini, sering kali di gedung wanita itu ada acara buku murah atau dalam acara festival buku, kami juga datang kesana dan mengenalkan kartu <i>E-ticketing</i>, terutama untuk mahasiswa karena saat ini untuk mahasiswa hanya dikenakan biaya 1.000 rupiah, jadi mereka dapat mengaksesnya dengan mudah ke beberapa lokasi dengan menggunakan BRT dan jika ada kegiatan misalnya di Balai Kota, kami juga aktif untuk sosialisasi <i>E-ticketing</i> dan aplikasi <i>playstore</i> BRT Trans Semarang ini kepada masyarakat jadi lebih mudah untuk masyarakat mengetahuinya.</p> |
| | 5. <i>Observability</i> atau Kemudahan Diamati | 1. Bagaimana cara dalam meminimalisir adanya resiko dalam proses pengembangan inovasi pelayanan tersebut? | a. Bapak Stephanus Kusdiyarto | <p>Pasti, jadi seperti ini pengamanan di shelter dan armada akan kami pasangi dengan CCTV, selain itu akan ada penambahan pemasangan GPS, dengan adanya GPS kita tidak hanya bisa memantau lokasi armada tersebut berada tetapi juga kecepatan armada. Karena kami memiliki SOP dimana maksimal kecepatan telah ditentukan, namun rencana pengembangan itupun belum maksimal sebenarnya dan ada lagi sistem-sistem lain yang semakin berkembang dan kami akan mencoba</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | <p>mengikuti perkembangan sistem tersebut. BLU Trans Semarang mendapatkan penawaran dari pihak ketiga untuk mengembangkan suatu sistem yang hanya dengan menggunakan aplikasi dapat mengetahui kondisi driver, kecepatan armada dan lain sebagainya. Inovasi-inovasi seperti itulah yang akan terus kami ikuti dan jangan sampai kita ketinggalan, dari segi pemantauan armada seringkali terjadi human eror yaitu luput dari pemantauan kami, hal tersebut seringkali terjadi pada saat kondisi pegawai merasa lelah, sehingga dengan adanya pemantauan dengan menggunakan sistem yang lebih canggih akan mengurangi human eror tersebut dan sistem itulah yang sedang kami kejar pada saat ini.</p> <p>b. Ibu Pramita Kurnia H.</p> <p>Untuk peningkatan kualitas BRT biasanya kami menerima masukan dari pengguna jasa mengenai kondisi halte dan nanti kedepannya untuk halte transit poin yang digunakan pengguna jasa untuk berpindah dari satu koridor ke koridor lain akan kami berikan fasilitas untuk tahun depan misalnya fasilitas wifi, AC didalam shalter maupun untuk CCTV didalam halte</p> |
|--|--|--|--|---|

| | | | | |
|--|--|--|-------------------------|--|
| | | | | <p>tersebut sehingga pengguna jasa pada saat menunggu armadanya datang lama akan tetap nyaman berada di dalam halte, namun sementara itu rencana yang akan dikembangkan tahun depan namun saat ini belum, masih panas di shalter nya.</p> <p>c. Ibu Pramita Kurnia H.</p> <p>Untuk penambahan armada bus BRT tidak dilakukan setiap tahun kami laksanakan, sedangkan pergantian armada biasanya dikarenakan waktu operasional armada tersebut habis untuk koridor I setelah 8 tahun kami remajakan kami ganti yang baru, dan untuk koridor II ini akan ada penambahan rencananya tahun depan kami akan melakukan pergantian untuk penambahan kami belum mengakomodasi, masih melakukan pengkajian namun belum melakukan akomodasi untuk penambahan bus hanya akan kami remajakan atau melakukan perbaikan untuk bus-bus yang saat ini sudah ada terkait kendala yang sering terjadi, hampir ada setiap hari mungkin untuk BRT koridor II jadi pengguna jasanya juga banyak yang mengeluhkan untuk koridor II terutama.</p> |
| | | | <p>2. Bagaimana SOP</p> | <p>a. Ibu Pramita Kurnia H.</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | <p>yang diterapkan dalam pengembangan inovasi pelayanan?</p> | <p>Untuk informasi mengenai standar pelayanan kami sudah ada, baik untuk petugas <i>E-ticketing</i> maupun untuk petugas angkutan. Kami sudah memiliki standar pelayanan yang saat ini juga masih diprogram dan masih dibukukan untuk standar pelayanannya, jadi dari masing-masing petugas kami memiliki standar pelayanan yang jelas.</p> <p>b. Bapak Stephanus Kusdiyarto</p> <p>Jadi gini memang idealnya, satu petugas tiket kami memegang satu mesin <i>E-ticketing</i> agar mengurangi tingkat eror atau trouble di mesin tapi memang untuk saat ini jumlah mesin <i>E-ticketing</i> yang kami punya dan jumlah petugas tiket belum dapat sebanding, akan tetapi dari tahun ke tahun selalu kami tingkatkan. Tahun ini juga ada penambahan mesin <i>E-ticketing</i> lagi, sehingga nantinya satu petugas tiket menggunakan satu mesin <i>E-ticketing</i> diharapkan pemakaiannya akan lebih efektif dan tingkat kontrolnya juga lebih akurat.</p> |
| | | | <p>13. Bagaimana prosedur inovasi pelayanan</p> | <p>a. Saudari Achilia</p> <p>Persyaratan pembuatan kartu <i>E-ticketing</i> sangat mudah yaitu hanya dengan menunjukkan kartu identitas diri seperti KTP</p> |

| | | | | |
|----|---------------------------|--------------------------------|--|---|
| | | | transportasi publik BRT Trans Semarang? | <p>(Kartu Tanda Penduduk), Kartu Pelajar, KTM (Kartu Tanda Mahasiswa), alamat lengkap, dan nomor telepon. Untuk saldo awal pembuatan kartu <i>E-ticketing</i> yaitu pelajar atau mahasiswa 10.000 rupiah, dan umum 35.000 rupiah.</p> <p>b. Ibu Pramita Kurnia H.</p> <p>Baik, untuk prosedur pembuatan <i>E-ticketing</i> cukup mudah, syaratnya hanya menggunakan KTP untuk pengguna jasa umum atau dewasa, Kartu Pelajar atau KTM untuk pelajar atau mahasiswa dan dapat dibuat dilima shelter yang saat ini baru kami sediakan yaitu shelter Simpang Lima, Balai Kota, Imam Bonjol Udinus, Karang Ayu I dan Karang Ayu II. Pengguna jasa sudah diberikan kemudahan akses dalam pembuatan <i>E-ticketing</i> melalui 5 shelter tersebut.</p> |
| 2. | Faktor Penghambat Inovasi | 1. Budaya <i>Risk Aversion</i> | 9. Bagaimana budaya organisasi yang dikembangkan di Dinas Perhubungan Kota | <p>a. Bapak Stephanus Kusdiyarto</p> <p>Jadi di Dinas Perhubungan itu unik mungkin berbeda dengan dinas-dinas lain, karena ruang kerja kita itu terpisah ditempat-tempat yang berbeda. Tetapi bagaimana itu semua bisa dikoordinasikan dan dikomunikasikan dengan baik. Sampai</p> |

| | | | | |
|--|--|--|-----------|---|
| | | | Semarang? | <p>saat ini kami sudah tertata dengan baik sesuai bagian masing-masing. Jadi apabila terdapat masalah dilapangan mengenai mesin <i>E-ticketing</i> yang rusak akan langsung dikomunikasikan oleh pihak ketiga yaitu NGI, karena saat ini pegawai kami belum mampu mengatasi permasalahan yang terjadi pada mesin tersebut. Selain itu kami beri pembekalan dan bahkan kami turun ke lapangan langsung untuk memberikan pendampingan-pendampingan kepada petugas pelayanan. Pembekalan-pembekalan tersebut merupakan upaya kami untuk lebih mendekatkan atau mengenalkan dengan pegawai, sehingga agar tidak ada jarak antara inovasi teknis dan sumber daya manusia. Karena meskipun penggunaan mesin <i>E-ticketing</i> mudah digunakan seperti sistem android namun tidak semua petugas kami melek teknologi oleh karena itu mereka dituntut untuk harus bisa menggunakan teknologi tersebut.</p> <p>b. Ibu Pramita Kurnia H.</p> <p>Antusias pegawai terhadap <i>E-ticketing</i> pada awalnya masih banyak yang menolak dan memilih tidak menggunakan karena mereka belum bisa mengoperasikannya karena pada awalnya</p> |
|--|--|--|-----------|---|

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | <p>mesin <i>E-ticketing</i> itu berukuran besar dan terpasang di bus serta penggunaannya pun sulit, namun semenjak alat <i>E-ticketing</i> itu di ganti dengan mesin yang lebih praktis mudah dibawa kemana saja antusias pegawai menjadi meningkat karena mengoperasikan mesin <i>E-ticketing</i> sangat mudah seperti sistem android pada <i>smartphone</i>.</p> |
| | | | <p>10. Bagaimana pengaruh budaya menghindari resiko terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan transportasi publik BRT Trans Semarang?</p> | <p>a. Saudari Achilia Kalau terjadi mesin eror saya tidak bisa memperbaikinya mba, jadi apabila terjadi <i>trouble</i> ada pihak NGI yang membantu kami untuk mengatasi permasalahan tersebut.</p> <p>b. Ibu Pramita Kurnia H. Untuk Kota Semarang itu sendiri konsepnya berbeda dengan Kota Jakarta kalau di Jakarta mereka sudah memiliki jalur khusus dan juga untuk jalur khusus tersebut petugasnya siaga baik untuk keamanan kalau di Semarang sementara belum mampu, namun mungkin untuk kedepannya jika kami memiliki kondisi jalan yang juga sudah cukup stabil dan kami punya jalur sendiri mungkin kami kedepan akan bisa memasang</p> |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | | | <p>mesin-mesin tersebut di shelter, namun untuk saat ini belum karena terkait keamanan juga. Jangan mesin <i>E-ticketing</i> mba, lampu yang berada di shelter itu saja baru dipasang siang besoknya sudah hilang lagi. Jadi hal tersebut menjadi kendala karena di Kota Semarang belum sama dengan Jakarta. Mungkin dengan kondisi yang sekarang belum mampu.</p> |
| | | 2. Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan | 1. Bagaimana pengaruh alokasi dana anggaran terhadap proses pengembangan inovasi pelayanan transportasi publik BRT Trans Semarang? | <p>a. Bapak Stephanus Kusdiyarto</p> <p>Kami juga menyesuaikan anggaran yang sudah ada, anggaran jangka pendek kami 1 tahun sekali. Jadi untuk anggaran itu sendiri kami juga melalui beberapa pintu atau proses perencanaan. Seringkali muncul ketidak selarasan dalam penyusunan anggaran misalkan dari pihak kami menganggap bahwa pengembangan program tersebut urgent atau penting namun terkadang hal tersebut dirasa kurang dianggap penting. Tetapi apapun itu hal tersebut tidaklah menjadi alasan bagi BLU Trans Semarang untuk berhenti mengembangkan inovasi pelayanan, bagaimanapun kami akan memaksimalkan kemampuan sumber daya yang ada dengan sebaik mungkin.</p> <p>b. Ibu Pramita Kurnia H.</p> |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | | <p>Baik untuk anggaran pengadaan <i>E-ticketing</i> ini kami masukkan dalam rencana anggaran atau kami usulkan ke APBD terkait untuk anggaran pengadaan mesin <i>E-ticketing</i> bersamaan dengan anggaran kegiatan operasional BRT ini, sehingga sudah menyesuaikan dari segi urgensi dan kebutuhannya jadi kalau ada yang lebih penting seperti penambahan maupun perbaikan infrastruktur pelayanan maka akan kami dahulukan kebutuhan tersebut.</p> |
| | | <p>3. Ketidakmampuan Menghadapi Resiko dan Perubahan</p> | <p>1. Bagaimana kondisi pegawai terhadap resiko dan perubahan dari adanya inovasi pelayanan transportasi publik BRT Trans Semarang?</p> | <p>a. Ibu Pramita Kurnia H.</p> <p>Baik untuk sesuai dengan kemajuan teknologi mau tidak mau kami harus mengikuti jika kita tidak mengikuti maka kita akan terlambat atau ketinggalan zaman dan mau tidak mau kami harus didepan atau setidaknya setara dengan teknologi tersebut jadi untuk kami melakukan inovasi atau melakukan pembelajaran kepada karyawan untuk mereka terus mengupdate informasi-informasi yang ada dimedia sosial supaya mereka juga tidak gaptek untuk masing-masing karyawan saat ini juga sudah menggunakan <i>smartphone</i>, jadi mereka lebih mudah terkoneksi dengan informasi jika ada</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | <p>keterlambatan armada atau ada informasi barang tertinggal maupun informasi jika ada bus BRT yang mengalami kendala mesin seperti mogok sementara itu.</p> <p>b. Saudari Achilia</p> <p>Apabila terjadi <i>trouble</i> ada pihak NGI yang membantu kami untuk mengatasi permasalahan tersebut, petugas teknisi mesin <i>E-ticketing</i> selalu standby dan keliling ke shelter-shelter maupun bus BRT Trans Semarang yang mesin <i>E-ticketingnya</i> terjadi <i>trouble</i>. Kalau mengatasi permasalahan itu sendiri saya belum bisa mba. Biasanya untuk perbaikan mesin butuh waktu tergantung rusaknya parah atau tidak, kalau tidak sehari untuk perbaikan juga bisa tapi jika rusaknya parah maka butuh waktu satu minggu, saat ini juga alat di shelter Balai Kota sedang dalam perbaikan jadi kami beralih menggunakan transaksi tunai.</p> |
| | | 4. Tidak Ada Penghargaan atau Insentif | 1. Apakah sistem <i>reward</i> dan <i>punishment</i> pegawai sudah | <p>a. Bapak Stephanus Kusdiyarto</p> <p>Saat ini jujur penerapan sistem <i>reward</i> atau insentif kepada pegawai belum kami terapkan, akan tetapi untuk tahun 2018 sudah akan kami terapkan. Sistem <i>punishment</i> sudah kami</p> |

| | | | | |
|--|--|--|---|---|
| | | | <p>diterapkan di Dinas Perhubungan Kota Semarang?</p> | <p>terapkan, bagi pegawai yang melanggar ketentuan seperti contohnya pegawai yang tidak memenuhi absensi, akan kami berikan teguran. Untuk kedepannya kami akan memberikan penghargaan bagi pegawai yang memiliki kinerja bagus, apapun itu bentuknya baik dari segi insentif gaji maupun perpanjangan kontrak kerja.</p> <p>b. Ibu Pramita Kurnia H</p> <p>Baik, untuk kondisi itu sendiri <i>reward</i> kami saat ini mungkin belum ada karena mungkin dengan keterbatasan yang kami miliki untuk karyawan semaksimal mungkin kami lakukan pembayaran gaji yang pertama tepat waktu untuk karyawan dan untuk <i>reward</i> saat ini kami belum punya.</p> |
| | | | <p>2. Apakah sistem insentif kepada masyarakat selaku pengguna jasa sudah diterapkan?</p> | <p>a. Bapak Stephanus Kusdiyarto</p> <p>Sedangkan insentif kepada masyarakat kami memberikan promo potongan harga bagi pengguna kartu <i>E-ticketing</i> pada saat hari ulang tahun BRT yang ke 8 tahun yaitu hanya 800 rupiah masyarakat sudah dapat menggunakan jasa layanan BRT Trans Semarang, selain itu juga ada undian <i>doorprize</i> seperti payung, powerbank, tas, dispenser, sepeda dan lainnya.</p> |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | | <p>b. Saudari Achilia</p> <p>Ada insentif bagi pengguna jasa layanan kartu <i>E-ticketing</i> seperti ada hadiah <i>doorprize</i> payung, powerbank, dan potongan harga yang diberlakukan pada saat hari ulang tahun BRT Trans Semarang yang ke 8 tahun yaitu hanya 800 rupiah, masyarakat sudah dapat menggunakan jasa transportasi publik BRT Trans Semarang.</p> <p>c. Saudara Opik Hidayat</p> <p>Kalau promo saya pernah mendapatkan potongan harga dengan menggunakan kartu Brizzi BRI mba, naik BRT Trans Semarang cuma bayar 122 rupiah. Promo ini diadakan karena ada hari jadinya bank BRI dan berlaku untuk tanggal 15, 16, dan 17 Desember 2017.</p> |
| | | 5. Terdapat Teknologi, Namun Ada Hambatan dari Budaya dan Penataan | 1. Bagaimana ketersediaan teknologi pendukung dalam mempengaruhi keberhasilan | <p>a. Bapak Stephanus Kusdiyarto</p> <p>Jadi untuk pengembangan teknologi saat ini kami belum mampu sampai seperti di Jakarta dan memang idealnya satu petugas tiket kami memegang satu mesin <i>E-Ticketing</i> agar mengurangi tingkat eror atau <i>trouble</i> dimesin tapi memang untuk saat ini jumlah mesin <i>E-Ticketing</i> yang kami punya dan</p> |

| | | | | |
|--|--|-------------------|-----------------|---|
| | | <p>Organisasi</p> | <p>inovasi?</p> | <p>jumlah petugas tiket belum dapat sebanding, akan tetapi dari tahun ke tahun selalu kami tingkatkan. Selain itu, rencananya ditahun 2018 kami juga akan menambah fasilitas pengamanan di shelter dan armada akan kami pasangi dengan 26 CCTV, selain itu akan ada penambahan pemasangan GPS, dengan adanya GPS kita tidak hanya bisa memantau lokasi armada tersebut berada tetapi juga kecepatan armada. Tahun depan kami juga akan menambah koridor 7 dengan rute Terboyo, Banget Ayu, dan Pemuda dan 12 armada bus BRT Trans Semarang yang akan kami operasionalkan.”</p> <p>b. Ibu Pramita Kurnia H.</p> <p>Nanti kedepannya untuk halte transit poin yang digunakan pengguna jasa untuk berpindah dari satu koridor ke koridor lain akan kami berikan fasilitas untuk tahun depan misalnya fasilitas wifi, AC didalam shalter maupun untuk CCTV didalam halte tersebut sehingga pengguna jasa pada saat menunggu armadanya datang lama akan tetap nyaman berada di dalam halte. Namun sementara itu rencana yang akan dikembangkan tahun depan namun saat ini belum, masih panas</p> |
|--|--|-------------------|-----------------|---|

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | | di shalter nya. |
| | | 6. Ketergantungan Berlebihan Kepada Orang yang Memiliki <i>High Performer</i> (Kinerja Tinggi) | 1. Bagaimana pengaruh pihak lain dalam proses menentukan keberhasilan pengembangan inovasi? | <p>a. Bapak Stephanus Kusdiyarto</p> <p>Jelas sangat berpengaruh karena untuk saat ini dari pihak BLU Trans Semarang jika dalam waktu dekat ini untuk swakelola kami belum siap. Jadi gini, untuk permintaan terhadap ide maupun sistemnya yang akan dikembangkan seperti apa kedepannya itu semua tergantung dari kami. Jadi NGI (Nusantara Global Inovasi) itu sendiri tidak hanya melayani atau bekerjasama dengan BLU Trans Semarang, namun NGI mengakui bahwa BLU Trans Semarang ini paling detail permintaannya, sehingga dapat dibilang mereka pusing untuk menghadapi permintaan dari kami. Hal tersebut kami lakukan demi memperbaiki kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik lagi. Dengan adanya kerjasama ini, pihak NGI sangat membantu dalam menyediakan mesin <i>E-ticketing</i> dengan didukung keamanan yang cukup tinggi sehingga mampu meminimalisir terjadinya kecurangan yang dilakukan oleh pengguna jasa.</p> <p>b. Ibu Pramita Kurnia H.</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>Ya, otomatis berpengaruh karena penyediaan mesin <i>E-ticketing</i> ini juga kami dari pihak ketiga, untuk jaringannya dan untuk kondisi mesinnya itu sendiri juga kami masih sangat membutuhkan peran pihak ketiga terlebih jika mesin ini mengalami jaringan <i>trouble</i> karena kondisi sinyal yang buruk yang berakibat pada transaksi print out akan mengalami gangguan jadi kami akan langsung menghubungi pihak ketiga untuk dilakukannya perbaikan. Untuk pihak ketiga yang bekerjasama dalam pengadaan mesin <i>E-ticketing</i> yaitu perusahaan NGI (Nusantara Global Inovasi) dalam pengadaan maupun untuk pelayanan menggunakan fasilitas E-mobile. Jadi mereka yang secara otomatis bertanggung jawab terhadap kondisi mesin yang digunakan untuk rekan-rekan PTA (Petugas Ticketing Armada) kita.</p> <p>c. Saudari Achilia</p> <p>Apabila terjadi <i>trouble</i> ada pihak NGI yang membantu kami untuk mengatasi permasalahan tersebut, petugas teknisi mesin <i>E-ticketing</i> selalu <i>standby</i> dan keliling ke shelter-shelter maupun bus BRT Trans Semarang yang mesin <i>E-ticketingnya</i></p> |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>terjadi <i>trouble</i>.</p> <p>d. Ibu Pramita Kurnia H.</p> <p>Bank yang sudah bekerjasama yaitu BNI dengan produknya Tapcash trans semarang hebat maupun dari BRI Brizzi ini memudahkan bagi pengguna jasa, jadi selain kita memiliki kartu <i>E-ticketing</i> BRT sendiri kita juga bekerjasama dan kita juga mempunyai Tcash atau dari telkomsel, jadi kalau mba tidak bawa uang dengan Tcash itu tinggal menunjukkan dan scan sudah bisa jadi ada kemudahan yang diberikan oleh BRT kepada pengguna jasa baik BNI Tapcash, Brizzi, maupun Tcash telkomsel itu.</p> <p>e. Bapak Stephanus Kusdiyarto</p> <p>Kerjasama dengan pihak bank memang kami belum memiliki power yang kuat untuk menekan jadi ada beberapa keluhan dari pengguna jasa layanan terkait penggunaan kartu yang disediakan dari bank, belum semua cabang sudah bisa <i>topup</i> atau isi ulang kartu hanya pada bank tertentu, sehingga masih ada kendala dalam hal tersebut. Pihak BLU Trans Semarang akan selalu mengkomunikasikan dengan pihak bank selaku</p> |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | <p>penyedia kartu Brizzi dan Tapcash. Seperti tempo hari kami menghubungi pihak telkomsel karena seringkali Tcash yang disediakan belum mampu digunakan karena data belum mampu terdeteksi oleh mesin <i>E-ticketing</i> padahal sudah diisi saldo dan harus melalui proses terlebih dahulu, oleh karena itu hal tersebut masih dalam proses perbaikan dan terus kami komunikasikan dengan pihak NGI dan Telkomsel agar penggunaan Tcash lebih mudah.</p> |
|--|--|--|--|---|



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS PERHUBUNGAN
BLU UPTD TRANS SEMARANG
Jl. Tambak Aji Raya No5 Telp. (024) 86577898 Semarang

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800 / ... 037

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Donal Dwi Hermawan, SE

NIP : 19810217 201001 1 017

Jabatan : Manager Pengelola Keuangan BLU UPTD Trans Semarang

Menerangkan bahwa,

Nama : Chintia Puja Dewi

NIM : 14020114120009

Jurusan : S1 Administrasi Publik FISIP UNDIP- Semarang

Mahasiswi tersebut telah melakukan Survey / Riset tentang Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT (Bus Rapid Transit) Trans Semarang oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang mulai tanggal **20 November 2017 – 29 Januari 2018**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya dan untuk dipergunakan seperlunya.

Semarang, 30 Januari 2018
a/n KEPALA BLU UPTD TRANS SEMARANG
KOTA SEMARANG
Manager Pengelola Keuangan


DONAL DWI HERMAWAN, SE
Penata Muda Tk I
NIP. 19810217 201001 1 017