

EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN TRANSPORTASI TRANS BATAM BERBASIS E-GOVERNMENT OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA BATAM

Roni Sianturi¹, Timbul Dompak²

¹Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam
email: pb181010050@upbatam.ac.id

ABSTRACT

A series of efforts have been implemented by the Batam City Transportation Service in providing a number of conveniences to people who use Trans Batam Bus services, one of which is creating the Trans Batam Passenger Information System (SIP TB) application. This innovation answers the demands of the Batam City Government, in improving public services, in this case applications, where local government applications are expected to become e-government media as a means of interaction between the government and the public as well as facilitating electronic services. However, there are still deficiencies in this application where the SIP TB application has not been able to fully track the whereabouts of the Trans Batam buses because a number of buses still do not have GPS installed. This study aims to analyze the effectiveness of E-Government-based Trans Batam transportation service innovations by the Batam City Transportation Service and to analyze the factors that influence the effectiveness of E-Government-based Trans Batam transportation service innovations by the Batam City Transportation Service. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. The results showed that the effectiveness of e-government-based Trans Batam transportation service innovations by the Batam City Transportation Service had been good.

Keywords: *E-Government, Public Service Innovation, Trans Batam.*

PENDAHULUAN

Dengan penerapan kebijakan otonomi daerah, Pemprov Batam ditugasi mengelola berbagai sumber daya di seluruh pulau agar dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan lokal, seperti kebutuhan penduduk lokal untuk akses ke layanan esensial. Pelayanan publik merupakan satu dari banyaknya isu yang perlu diperhatikan karena berbagai jenis pelayanan merupakan bagian integral dari kehidupan masyarakat sehari-hari.

Oleh karena itu, baik pemerintah maupun masyarakat perlu memperhatikan secara seksama penyelenggaraan pelayanan publik. Kemampuan pemerintah dalam

menjalankan fungsi pelayanan publiknya menjadi perhatian utama. Harus ada kerja sama antara pemerintah dan sektor swasta dan publik untuk mengelola ekonomi, lingkungan, sumber daya alam, dan masalah sosial secara efektif.

Pemerintah Kota Batam menyediakan sejumlah layanan publik bagi warganya, termasuk transportasi. Transportasi adalah perpindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat mekanis atau yang dioperasikan oleh manusia (Miro, 2019:18). Angkutan umum merupakan salah satu bentuk transit yang digunakan masyarakat secara kolektif dengan membayar biaya tertentu. Tujuannya

agar kehidupan masyarakat sehari-hari menjadi lebih mudah. Angkutan umum merupakan salah satu layanan masyarakat yang paling sering digunakan karena hemat biaya, aman, ramah lingkungan, dan membantu mengurangi kejahatan dan perilaku antisosial. Di Kota Batam sendiri terdapat sejumlah transportasi yang dapat dipilih oleh masyarakat sebagai angkutan umum di antaranya Bus Trans Batam, Ojek Konvensional/Online, Angkot, dan Taksi.

Bergantung pada daya beli penduduk setempat, penduduk Batam memiliki akses ke berbagai pilihan angkutan

umum yang memungkinkan mereka memilih moda yang paling sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan mereka. Tujuannya adalah untuk membuat kehidupan sehari-hari masyarakat lebih mudah dengan harga yang adil, aman, ramah lingkungan, dan membantu menghilangkan polusi. Salah satu layanan paling populer di Batam adalah angkutan umum, dan Bus Trans Batam adalah salah satu perusahaan bus utama kota.

Adapun jumlah keseluruhan armada Bus Trans Batam yang dimiliki saat ini oleh Dinas Perhubungan Kota Batam dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Jumlah Armada Bus Trans Batam Tahun 2021

| No. | Unit Transportasi | Tahun | Jumlah Armada |
|-----|-------------------|-------|---------------|
| 1. | Bus Trans Batam | 2021 | 40 |

(Sumber: Dinas Perhubungan Kota Batam, 2023)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dapat dilihat bahwa jumlah armada Trans Batam yang masih beroperasi pada tahun 2021 berjumlah 40 unit.

Selanjutnya pada tabel di bawah ini menampilkan data terkait koridor, jumlah rute, ritase, dan jam operasional Bus Trans Batam.

Tabel 2. Jumlah Koridor, Rute, Ritase, dan Jam Operasional Bus Trans Batam Tahun 2019

| No. | Koridor | Jumlah Rute | Ritase | Jam Operasional |
|-----|---------------------------|-------------|----------------|-----------------|
| 1. | Sekupang – Batam Centre | 6 Rute | 6 Bus x 12 Rit | 06.00 – 21.00 |
| 2. | Tj. Pinang – Batam Centre | 9 Rute | 6 Bus x 10 Rit | 06.00 – 19.00 |
| 3. | Sekupang – Jodoh | 9 Rute | 6 Bus x 12 Rit | 06.00 – 21.00 |
| 4. | Sagulung – Sekupang | 6 Rute | 5 Bus x 10 Rit | 06.00 – 19.00 |
| 5. | Tj. Piayu – Batam Centre | 6 Rute | 6 Bus x 9 Rit | 06.00 – 19.00 |
| 6. | Jodoh – Batam Centre | 4 Rute | 5 Bus x 10 Rit | 06.00 – 19.00 |
| 7. | Nongsa – Batam Centre | 9 Rute | 5 Bus x 10 Rit | 06.00 – 19.00 |
| 8. | Nongsa – Jodoh | 4 Rute | 6 Bus x 10 Rit | 06.00 – 19.00 |

(Sumber: Dinas Perhubungan Kota Batam, 2023)

Dinas Perhubungan Kota Batam bertanggung jawab dalam menyusun dan mengatur kebijakan terkait pelayanan transportasi di Kota Batam, salah satunya yakni pelayanan jasa Bus Trans Batam. Serangkaian upaya dan usaha diterapkan oleh Dinas

Perhubungan Kota Batam dalam memberikan sejumlah kemudahan dan kenyamanan kepada masyarakat yang menggunakan jasa Bus Trans Batam, salah satunya yaitu menciptakan aplikasi Sistem Informasi Penumpang Trans Batam (SIP TB). Inovasi ini sebagai

jawaban atas himbauan Pemerintah Kota Batam untuk meningkatkan pelayanan publik dalam hal ini layanan elektronik atau *e-services*, fokus di sini adalah pada aplikasi, dengan harapan akan berfungsi sebagai platform komunikasi antara pemerintah kota dan warganya.

Dengan adanya aplikasi tersebut, masyarakat dapat membeli tiket bus, melacak bus, melihat info rute, serta dapat mengetahui keberadaan bus terdekat melalui layar *smartphone*. Aplikasi SIP TB tersebut dapat diunduh dan diinstal melalui Play Store pada *smartphone* dengan sistem operasi Android, namun aplikasi ini belum terdapat pada Apple Store sehingga belum dapat digunakan pada *smartphone* yang menggunakan sistem operasi iOS yakni iPhone (Arjuna, 2022).



Gambar 1. Aplikasi SIP TB
(Sumber: Play Store Android, 2023)

Namun begitu, masih terdapat kekurangan pada aplikasi ini di mana aplikasi SIP TB belum mampu sepenuhnya melacak keberadaan bus Trans Batam karena sejumlah bus masih belum terpasang GPS. Agar visi dan misi Dinas Perhubungan Kota Batam dapat diwujudkan, kesenjangan tersebut harus diisi secepat mungkin. Hanya dengan begitu layanan *e-government* yang diberikan kepada publik akan efektif dalam memenuhi kebutuhan publik secara menyeluruh, dan minat publik terhadap layanan ini akan cukup tergugah untuk mendorong publik menggunakannya.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Efektivitas Inovasi Pelayanan

Transportasi Trans Batam Berbasis *E-Government* oleh Dinas Perhubungan Kota Batam”.

Sebagaimana yang telah dijabarkan pada latar belakang, maka penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas inovasi pelayanan transportasi Trans Batam berbasis *E-Government* oleh Dinas Perhubungan Kota Batam?
2. Faktor-faktor apa yang memengaruhi efektivitas inovasi pelayanan transportasi Trans Batam berbasis *E-Government* oleh Dinas Perhubungan Kota Batam?

KAJIAN TEORI

1. Efektivitas

Menurut Siagian, efektivitas merupakan hasil dari apakah suatu tugas berhasil dilakukan dapat dinilai dari bagaimana tugas itu dilakukan dan berapa biayanya (Indrawijaya, 2019:65). Sedangkan definisi efektivitas menurut Ahadi adalah organisasi yang secara umum efisien tetapi tidak efektif dalam mendekati atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Semakin dekat suatu organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan, semakin efektif organisasi itu (Indrawijaya, 2019:91).

Menurut ungkapan dari P. Robbins Stephen, efektivitas adalah melaksanakan jenis tindakan yang membantu organisasi mencapai tujuannya secara langsung dan dapat dibuktikan. Selanjutnya Alwi (Munandar, 2020:49) mengungkapkan tindakan efektivitas dapat dinilai dari tercapai atau tidaknya tujuan instruksional tertentu. Dalam hal ini, efektivitas dapat diukur dengan mengamati tercapai atau tidaknya tujuan tersebut.

2. Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Suryani (2018:71) definisi inovasi adalah proses menciptakan sesuatu yang baru atau meningkatkan yang sudah ada melalui penggunaan pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknis), dan pengalaman

yang baru diperoleh. Adapun menurut Rosenfeld (Suwerda, 2017:65) inovasi adalah penerapan ide-ide baru untuk masalah yang ada yakni penciptaan produk, prosedur, dan layanan baru. Namun menurut Fontana (2019:31) kesuksesan ekonomi dan sosial dapat dikaitkan dengan inovasi, yang didefinisikan sebagai "cara baru dalam melakukan sesuatu" atau "kombinasi baru dari cara lama dalam melakukan sesuatu" yang menghasilkan keluaran yang secara signifikan mengubah hubungan antara nilai produk dan harga yang dibebankan kepada konsumen, komunitas, masyarakat, dan lingkungan.

Dalam konteks pergeseran prioritas, inovasi sering dipahami kecerdikan secara intrinsik terkait dengan ekosistem yang dinamis dan berkembang. Menurut Sebastian (2017:54) menjelaskan bahwa kata "inovasi" berasal dari kata kerja "to innovate" yang berarti "membuat perubahan, atau memperkenalkan, sesuatu yang baru yang menambah nilai".

Terdapat tiga indikator dalam mengukur efektivitas inovasi menurut Sebastian (2018:62) sebagai berikut:

- 1) Produk Inovasi, sebuah inovasi yang memodifikasi produk semula yang telah ada guna melahirkan nilai tambah yang lebih baik mulai dari fungsi sampai dengan penggunaannya.
- 2) Proses Inovasi, sebuah inovasi yang menciptakan suatu metode khas yang mampu menjadikan suatu pekerjaan dapat diproses dan dikerjakan dengan lebih efektif dan efisien.
- 3) Kualitas Inovasi, sebuah inovasi yang dibentuk dengan tujuan agar mampu meningkatkan kualitas produk atau jasa.

Selanjutnya, faktor-faktor yang dapat memengaruhi efektivitas implementasi inovasi disampaikan oleh Klein & Knight (2017:49) yaitu sebagai berikut:

- 1) Kebijakan dan Praktik dalam Implementasi Inovasi. Kuantitas dan kualitas pelatihan karyawan, struktur

insentif, dan sumber daya teknologi yang tersedia bagi pekerja.

- 2) Iklim inovasi dalam organisasi tersebut.
- 3) Peran pemimpin dalam proses implementasi inovasi.
- 4) Ketersediaan sumber daya finansial.
- 5) Orientasi Belajar. Mendorong pegawai untuk meningkatkan kapabilitas.
- 6) Kesabaran Manajerial. Bagaimana perencanaan jangka panjang mengatur inovasi. Perencanaan jangka panjang untuk implementasi inovasi membutuhkan pemikiran dan ketabahan untuk memastikan keberhasilan dan mencegah kegagalan saat mendekati tenggat waktu.

3. *E-Government*

E-Government atau Electronic Government adalah upaya untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan melalui penggunaan sarana elektronik. *E-Government*, atau pemerintahan elektronik, mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menyebarkan data dan memberikan layanan kepada konstituennya. *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan menghemat biaya, menyederhanakan layanan pemerintah, memperluas akses publik terhadap informasi, dan membuat pemerintah lebih akuntabel kepada konstituennya (Zulfahmi et al., 2019:3).

4. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya digunakan untuk membentuk pengembangan penelitian ini, diantaranya yaitu:

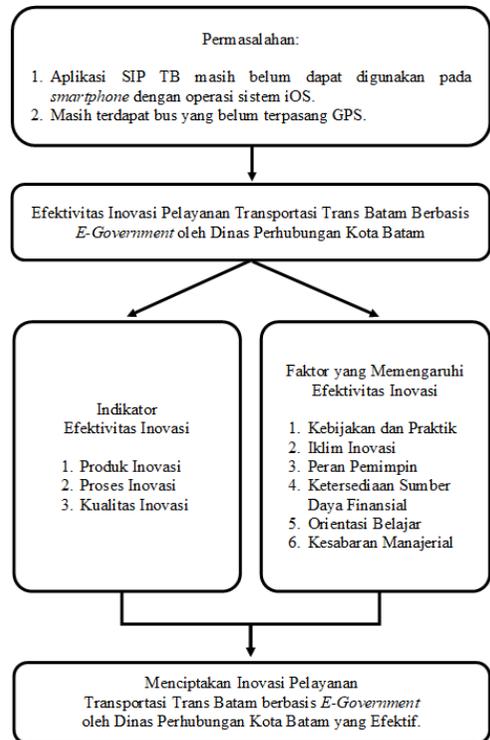
- a) Menurut Fitrianti et al. (2021) dalam penelitiannya pada *Journal of Governance Innovation* dengan judul Efektivitas Inovasi Program Smart Kampung di Desa Ketapang Kabupaten Banyuwangi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa

Belum ada inovasi yang cukup signifikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Beberapa kendala tersebut antara lain iklim inovasi yang negatif dan kurang efektifnya internasionalisasi nilai-nilai inovasi. Selain itu, kurangnya penelitian mendalam tentang bagaimana inovasi pelayanan publik berkembang dan berkembang di Indonesia.

b) Menurut Hanipah dan Aryani (2022) dalam penelitiannya Jurnal Administrasi Negara dengan judul Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* (SIMPELIN) di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa karena luasnya wilayah Sukabumi, maka DISDUKCAPIL Kabupaten membuat SIMPELIN yang aplikasinya banyak dan memungkinkan masyarakat umum mendaftarkan di mana saja dengan minim kerumitan dan efisiensi maksimal.

c) Menurut Timbul Dompok (2020) dalam penelitian pada Jurnal Dialektika Publik dengan judul Aspek Pemberdayaan Kelurahan dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Masyarakat. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Beberapa aspek pemberdayaan yang sangat penting perlu dilakukan jika layanan lokal ingin ditingkatkan. Ini termasuk kebebasan untuk mengungkapkan pikiran seseorang, kemampuan untuk membuat keputusan keuangan tentang rumah seseorang, tidak adanya dominasi keluarga relatif, pengetahuan tentang hukum dan politik, partisipasi dalam kampanye dan protes, keamanan finansial, dan memberikan dukungan untuk orang yang dicintai.

5. Kerangka Pemikiran



Gambar 2. Kerangka Pemikiran
(Sumber: Data Penelitian, 2023)

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yakni sumber data primer dan sumber data sekunder. Selanjutnya, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan catatan tertulis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas Inovasi Pelayanan Transportasi Trans Batam Berbasis *E-Government* Oleh Dinas Perhubungan Kota Batam

Efektivitas adalah sejauh mana tindakan tertentu atau serangkaian tindakan menghasilkan hasil yang diinginkan dan dengan demikian dianggap berhasil. Dalam hal ini, keberhasilan dapat diukur dengan tercapai atau tidaknya tujuan

instruksional tertentu. Terdapat tiga indikator dalam mengukur efektivitas inovasi menurut Sebastian (2018:62) yaitu Produk Inovasi, Proses Inovasi, dan Kualitas Inovasi.

a) Produk Inovasi

Produk Inovasi merupakan indikator pertama yang digunakan untuk mengukur efektivitas dari sebuah inovasi yang telah diimplementasikan. Indikator ini berkaitan dengan produk yang diciptakan untuk menghasilkan nilai tambah baik dalam sebuah pelayanan. Hasil dari analisis peneliti menunjukkan bahwa dari segi Produk Inovasi, saat ini telah menghasilkan nilai tambah yang baik dari segi fungsi maupun penggunaan produk inovasi yakni aplikasi SIP TB sehingga memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih mudah dan praktis dalam menggunakan jasa transportasi Trans Batam.

b) Proses Inovasi

Proses Inovasi merupakan indikator kedua yang digunakan untuk mengukur efektivitas dari sebuah inovasi yang telah diimplementasikan. Indikator ini berkaitan dengan mengenalkan suatu metode tertentu yang menciptakan suatu proses pekerjaan yang dilakukan dengan lebih efektif dan efisien. Hasil dari analisis peneliti menunjukkan bahwa dari segi Proses Inovasi, saat ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas menjadi lebih efektif dan efisien sehingga masyarakat dapat menggunakan transportasi Trans Batam tanpa khawatir salah jadwal keberangkatan bus, salah rute, atau terlalu lama menunggu bus di halte

c) Kualitas Inovasi

Kualitas Inovasi merupakan indikator ketiga yang digunakan untuk mengukur efektivitas dari sebuah inovasi yang telah diimplementasikan. Indikator ini berkaitan dengan kemampuan untuk meningkatkan kualitas dari sebuah jasa yang

diselenggarakan. Hasil dari analisis peneliti menunjukkan bahwa dari segi Proses Inovasi, saat ini masyarakat merasa lebih aman dari sebelumnya dengan adanya aplikasi SIP TB karena tidak perlu khawatir lagi tentang lupa membawa uang fisik saat pembelian tiket dan karena sudah tersedia fitur pembayaran cashless pada aplikasi SIP TB.

2. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Efektivitas Inovasi Pelayanan Transportasi Trans Batam Berbasis *E-Government* oleh Dinas Perhubungan Kota Batam

Terdapat sejumlah faktor yang memengaruhi efektivitas implementasi inovasi aplikasi SIP TB dari UPTD Pelayanan Jasa Transportasi Dinas Perhubungan Kota Batam menurut teori dari Klein & Knight (2017:49) di mana terdapat enam faktor yaitu: 1) Kebijakan dan Praktik dalam Implementasi, 2) Iklim Inovasi, 3) Peran Pemimpin, 4) Ketersediaan Sumber Daya Finansial, 5) Orientasi Belajar, dan 6) Kesabaran Manajerial.

a) Kebijakan dan Praktik dalam Implementasi

Faktor yang pertama yaitu Kebijakan dan Praktik dalam Implementasi di mana faktor ini berkaitan dengan bagaimana kuantitas dan kualitas pelatihan yang diberikan kepada pegawai dan petugas serta kualitas dari akses teknologi yang digunakan. Hasil analisis yang dilakukan, ditemukan dalam pengimplementasian inovasi aplikasi SIP TB oleh UPTD Pelayanan Jasa Transportasi Dinas Perhubungan Kota Batam telah memiliki kuantitas dan kualitas training bagi pegawai dan petugas baik begitu pula dengan akses teknologi yang digunakan juga memiliki kualitas yang baik.

b) Iklim Inovasi

Faktor kedua yaitu Iklim Inovasi, hal ini terkait apakah sumber daya

manusia yakni pegawai dan petugas pada suatu organisasi dapat menerima dan beradaptasi dengan adanya sebuah inovasi. Dari analisis yang dilakukan, ditemukan hasil bahwa UPTD Pelayanan Jasa Transportasi Dinas Perhubungan Kota Batam memiliki iklim inovasi yang sudah baik, dapat dilihat dari pegawai yang mampu menerima dan beradaptasi dengan adanya inovasi aplikasi SIP TB.

c) Peran Pemimpin

Faktor selanjutnya yaitu Peran Pemimpin, di mana faktor ini membahas terkait peran dari seorang pemimpin dalam proses pengimplementasian sebuah inovasi. Hasil yang didapatkan dari analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa pemimpin pada UPTD Pelayanan Jasa Transportasi Dinas Perhubungan Kota Batam memiliki peran yang baik dalam mengawasi pengadaan inovasi SIP TB sudah baik, dibuktikan dengan feedback dan respon positif dari masyarakat yang menggunakan aplikasi SIP TB.

d) Ketersediaan Sumber Daya Finansial

Faktor keempat berkaitan dengan Ketersediaan Sumber Daya Finansial yakni dana anggaran yang tersedia dalam proses pengimplementasian inovasi yang dilakukan. Hasil analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya finansial pada UPTD Pelayanan Jasa Transportasi Dinas Perhubungan Kota Batam dalam pengimplementasian inovasi SIP TB masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari UPTD Pelayanan Jasa Transportasi Dinas Kota Batam masih kesulitan untuk membayar “uang sewa” untuk fitur maps yang digunakan kepada pihak Google serta UPTD Pelayanan Jasa Transportasi Dinas Perhubungan Kota Batam juga masih belum mampu menghadirkan

aplikasi SIP TB pada Apple Store sehingga masyarakat yang menggunakan ponsel dengan sistem iOS belum dapat menggunakan inovasi aplikasi SIP TB ini.

e) Orientasi Belajar

Selanjutnya Orientasi Belajar sebagai faktor kelima, yakni mendorong pegawai untuk meningkatkan kapabilitas agar menunjang inovasi yang dilaksanakan pada UPTD Pelayanan Jasa Transportasi Dinas Perhubungan Kota Batam dalam pengimplementasian inovasi SIP TB sudah sangat baik, dapat dilihat pada setiap pegawai dan petugas diberikan pembekalan dan pelatihan terlebih dulu terkait pengenalan tentang inovasi aplikasi SIP TB sebelum aplikasi tersebut dirilis ke publik sehingga pegawai dan petugas memiliki kesiapan yang baik disaat inovasi tersebut diimplementasikan ke lapangan.

f) Kesabaran Manajerial

Faktor keenam sekaligus menjadi faktor yang terakhir yaitu Kesabaran Manajerial terkait bagaimana inovasi diatur dalam orientasi jangka panjang, visi jangka panjang dalam penerapan inovasi. Ditemukan dari hasil analisis yang dilakukan, bahwa kesabaran manajerial pada UPTD Pelayanan Jasa Transportasi Dinas Perhubungan Kota Batam dalam pengimplementasian inovasi SIP TB sudah baik, dibuktikan dari UPTD Pelayanan Jasa Transportasi Dinas Perhubungan yang memiliki rencana yang panjang terkait pengadaan inovasi aplikasi SIP TB ini ke depannya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan bahwa efektivitas inovasi pelayanan transportasi

Trans Batam berbasis e-government oleh Dinas Perhubungan Kota Batam telah baik. Adapun simpulan yang diperoleh oleh peneliti sebagai berikut:

- 1) Dinas Perhubungan Kota Batam dalam pengimplementasian inovasi untuk pelayanan transportasi Trans Batam yang berbasis e-government telah memiliki efektivitas yang baik, dapat dilihat dari indikator efektivitas inovasi menurut Sebastian (2018:62) yaitu indikator pertama yakni Produk Inovasi telah baik, dilihat dari nilai tambah yang dihasilkan baik dari segi fungsi maupun penggunaan produk inovasi yakni aplikasi SIP TB sehingga memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya indikator kedua yaitu Proses Inovasi juga telah menghasilkan efektivitas yang baik, dibuktikan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas menjadi lebih efektif dan efisien sehingga masyarakat dapat menggunakan transportasi Trans Batam tanpa rasa khawatir lagi. Indikator terakhir yaitu Kualitas Inovasi seperti dua indikator sebelumnya juga memiliki efektivitas yang baik, dilihat dari masyarakat yang merasa lebih aman dari sebelumnya dengan adanya aplikasi SIP TB.
- 2) Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas inovasi pelayanan transportasi Trans Batam berbasis e-government oleh Dinas Perhubungan Kota Batam sebagaimana yang diungkap oleh Klein & Knight (2017:49) sudah baik, mulai dari kebijakan dan praktik dalam implementasi, iklim inovasi, peran pemimpin, orientasi belajar, dan kesabaran manajerial. Adapun faktor yang masih belum optimal yaitu ketersediaan sumber daya finansial, Dinas Perhubungan Kota Batam masih belum memiliki sumber daya finansial yang mumpuni untuk memaksimalkan pengimplementasian aplikasi SIP TB.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, B. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Pustaka Setia.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Anisah, N. N., Halimah, M., & Bonti. (2023). Efektivitas E-Government Pada Aplikasi Elektronik Remunerasi Kinerja (E-Rk) di Pemerintahan Kota Bandung. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 14(2), 716–720.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Arjuna. (2022, April 1). Dishub Siapkan Aplikasi Pengguna Bus Trans Batam, Bisa Lihat Posisi Bus. *Batamnews*. <https://www.batamnews.co.id/berita-91933-dishub-siapkan-aplikasi-pengguna-bus-trans-batam-bisa-lihat-posisi-bus.html>
- Astuti, V. S., Rahmadi, A. N., & Sandy, D. (2022). Efektivitas E-Government Siap Pemkot Probolinggo dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Wonoasih. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(12), 1585–1590.
- Dompok, T. (2020). Aspek Pemberdayaan Kelurahan dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Masyarakat. *Jurnal Dialektika Publik*, 5(1).
- Fitrianti, A. A., Cellindita, S., & Pramnesti, K. (2021). Efektivitas Inovasi Program Smart Kampung di Desa Ketapang Kabupaten Banyuwangi. *Journal of Governance Innovation*, 3(1), 1–17.
- Fontana, A. (2019). *Innovate We Can! Manajemen Inovasi dan Pencapaian Nilai*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Harbani. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya (Edisi Revisi)*. Gava Media.

- Indrawijaya, A. I. (2014). Teori Perilaku dan Budaya Organisasi. Refika Aditama.
- Jayusman, T. A. I., & Widiyarta, A. (2017). Efektivitas Program Pos Pembinaan Terpadu (POSBINDU) Penyakit Tidak Menular (PTM) di Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Sidoarjo. *Jurnal Dinamika Governance*, 7(2).
- Zaenal, M., & Laksana, M. W. (2016). Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance. Pustaka Setia.
- Zulfahmi, Badri, M., & Susanti, L. (2019). Efektivitas Media E-Government dalam Mendukung Transparansi Informasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi*, 1(1), 1–11.