

INOVASI PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI UPAYA MEWUJUDKAN TRANSPORTASI BERKELANJUTAN DI KOTA BATAM

Melisa Fresa Ompusunggu¹, Timbul Dompok²

¹Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi, Administrasi Negara, Universitas Putera Batam
email: pb171010020@upbatam.ac.id

ABSTRACT

Batam City kept The quantity of vehicles in Batam City is expanding, various occupants who utilize the Batam trans transport mentioned that the Regional Government increment the armada so as not to stand by excessively lengthy at the bus station and the transport appearance plan isn't not surprisingly. They were confounded that the transports on the Sekupang-Batam Center and Jodoh courses didn't come around then. The exploration targets are to break down open help development as a work to acknowledge maintainable transportation in Batam city and to examine the variables that frustrate public help advancement as a work to acknowledge practical transportation in Batam city. The hypotheses utilized in this exploration are Public Assistance; Development Idea; Administration Advancement Idea; Public Service Innovation Indicators; Factors That Prevent Public Service Innovation furthermore, Feasible Transportation. the examination strategy utilized in this exploration is subjective with an illustrative methodology. The consequences of the examination on the job of the Batam City Transportation Organization in advancement in Batam City in offering Public Support Development administrations as a work to acknowledge economical transportation in Batam City have been running great, however there should be more development.

Keywords: innovation, service, sustainable transportation

PENDAHULUAN

Layanan infrastruktur harus mengimbangi pertumbuhan jumlah mobil dan jalan raya. Apabila tidak dilakukan pengelolaan yang memadai, maka mobilitas tinggi yang semakin meningkat dari tahun ke tahun niscaya akan menjadi permasalahan transportasi jalan di masa mendatang jika infrastruktur tidak mencukupi. Perekonomian berkembang pesat, semakin banyak mobil, kendaraan bermotor di jalan raya, dan kemacetan lalu lintas semakin parah. Kemacetan lalu lintas jalan adalah masalah luas yang juga dipengaruhi oleh infrastruktur transportasi. Oleh karena itu, sangat penting untuk menawarkan layanan transportasi yang efisien ke semua lapisan masyarakat. (Dewi & Larasati, 2018).

Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 (Tentang Angkutan Jalan), upaya pemerintah Indonesia untuk menyediakan layanan angkutan umum lintas negara yang merupakan permasalahan kompleks dalam sistem angkutan umum perkotaan, menyediakan angkutan umum sebagai angkutan massal. Tidak ada lagi opsi angkutan umum untuk bus kota. Jumlah trayek yang disediakan menunjukkan permintaan bus perkotaan yang terus menurun. Penciptaan layanan dilakukan dengan keterampilan dan imajinasi untuk mencapai tujuan bersama. (Maysara & As'ari, 2020: 216).

Selain data statistik yang dihimpun, Kota Batam melaporkan jumlah kendaraan bermotor di Kota Batam mencapai lebih dari 771.748 unit pada tahun 2021, antara lain bus, mobil penumpang, truk, dan sepeda motor (Badan Pusat Statistik, 2022). Jumlah bus meningkat 3,3% sedangkan sepeda motor turun 7,45%. Dimana, tahun 2019 diproduksi 108.793 kendaraan penumpang. Pada tahun 2022 akan ada 120.567 kendaraan. Sementara itu, dari 1.767 unit bus pada 2019 menjadi 1.829 unit bus pada 2021, jumlah bus bertambah. Jumlah sepeda motor menurun dari 701.650 pada tahun 2019 menjadi 649.352 pada tahun 2021 (batampos.co.id, 2022), namun dampak bertambahnya kendaraan menyebabkan kemacetan dan kemacetan yang berkepanjangan dengan jumlah mobil yang banyak, ratusan jumlahnya. Dari arah muka kuning ke arah batu permata sering terjadi kemacetan lalu lintas (Sijorikepri.com, 2020).

Sekalipun sulit bagi pemerintah untuk mengembangkan pelayanan yang tepat, masyarakat akan selalu mengharapkan pelayanan publik yang berkualitas. Permukiman di wilayah metropolitan saling berdekatan karena populasi yang tinggi, yang menyumbat jalur-jalur utama (Haqie et al., 2020). Untuk memenuhi tuntutan pergerakan manusia dari titik asal ke tujuan yang dituju, transportasi juga memegang peranan penting dalam upaya mencapai tujuan pertumbuhan ekonomi dan kehidupan masyarakat. Seperti menghadiri kuliah, pekerjaan,

atau sekolah. Masalah mendesak yang perlu

untuk mencari solusi menyebabkan terciptanya diselesaikan atau penemuan yang diciptakan

Menurut informasi yang diberikan Dishub Kota Batam pada gambar dibawah ini, koridor Bus Trans Batam meliputi koridor 1 jalur Sekupang-Batam Centre, koridor 2 jalur Tanjung Uncang-Batam Centre, koridor 3 jalur Sekupang-Jodoh, koridor 4 jalur Sagulung-Sekupang, koridor 5 jalur Jodoh-Batam Centre, koridor 6 jalur Tanjung Piayu-Batam Centre, koridor 7 jalur Nongsa -Batam Centre, dan koridor 8 jalur Punggur-Jodoh. Pengguna Trans Batam dapat membeli tiket seharga Rp 2.500 (dua ribu lima ratus rupiah) untuk pengguna pelajar dan pengguna umum

Rp5.000 (lima ribu rupiah). Baik tujuan rute jarak pendek maupun jarak jauh dikenakan tarif ini. Pemerintah kota melalui Dinas Perhubungan telah menyiapkan Bus Trans Batam yang disediakan sebaik mungkin untuk masyarakat. Perekonomian Kota Batam akhir-akhir ini semakin berkembang, dan jumlah kendaraan Kota Batam semakin meningkat setiap tahunnya guna mengurangi lalu lintas dan polusi udara. Masyarakat menyambut baik upaya ini, seperti yang terlihat dari statistik penumpang, yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini yang terus meningkat dari tahun ke tahun..

Gambar 1.1 Nomor Koridor, Start, 2 Ways, Finish, Jarak (Km) dan Ritase Tahun 2022

NOMOR KORIDOR	START	2 ways	FINISH	JARAK (km)	RITASE
01	SEKUPANG	↔	BATAM CENTRE	19.5	50
02	TANJUNG UNCANG	↔	BATAM CENTRE	21	36
03	SEKUPANG	↔	JODOH	18.5	50
04	SAGULUNG	↔	SEKUPANG	23	40
05	JODOH	↔	BATAM CENTRE	16	24
06	TANJUNG PIAYU	↔	BATAM CENTRE	22	38
07	NONGSA	↔	BATAM CENTRE	20	40
08	PUNGGUR	↔	JODOH	26.5	50

Permasalahan terjadi lebih dari setengah jam pada berita (Batamnews.co.id, 2022), penumpang Bus Trans Batam di Sekupang menanti transportasi itu, Senin (17/10/2022) pagi. Jadwal kedatangan bus tak seperti biasanya. Mereka kebingungan pasal bus rute Sekupang-Batam Center dan Jodoh itu tak kunjung datang saat itu. Bahkan ada yang mengabarkan sopir bus Trans Batam mogok. Kepala Dinas Perhubungan (Dishub) Batam, Salim kepada Batamnews menampik kabar itu. Salim mengatakan jika memang terjadi kendala kemacetan yang terjadi di kawasan Tiban karena pohon tumbang. Hal ini yang membuat bus tak datang sesuai jadwal. "Setahu saya tadi ada beberapa yang terlambat datang karena cuaca dan macet setelah tanjakan Vista karena ada pohon tumbang. Tapi tadi sudah normal. Ia menyebut, penumpang arah ke Batam Center dan Nagoya harus menunggu agak lama saat itu. Namun dapat segera diantisipasi menggunakan bus lain yang arahnya ke Sekupang.

Upaya mempermudah masyarakat untuk mengetahui maka Pemerintah kota Batam sudah menggunakan pengelolaan Sistem Informasi Penumpang Trans Batam (SIP TB) untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran dan mendapatkan pelayanan. Penerapannya dituangkan dalam bentuk aplikasi

berbasis Android, di *playstore* sehingga penumpang tahu posisi bus ada dimana.

Saat ini, banyak pengguna Trans Batam yang meminta Pemko menambah armada agar tidak terlalu lama menunggu di halte. Warga memuji layanan Trans Batam yang efisien. Secara umum, tarif harga wajar. Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, penulisan dapat dilakukan untuk mengetahui bagaimana Inovasi Pelayanan Transportasi Kota Batam meningkatkan mutu pelayanan Bus Trans Batam. Hal ini akan memungkinkan penulis untuk memperbaiki judul studi mereka. **“Inovasi Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan di Kota Batam”**.

Kesulitan penulisan dinyatakan sebagai berikut :

- (1) Bagaimana upaya Kota Batam mewujudkan transportasi berkelanjutan melalui inovasi pelayanan publik?
- (2) Apa hambatan inovasi pelayanan publik yang mencegah Batam mencapai transportasi berkelanjutan?

KAJIAN PUSTAKA

Inovasi secara sederhana berarti berubah menjadi sesuatu yang baru, ini seperti pernyataan Muluk mengenai inovasi yang berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru. Selanjutnya, Muluk menambahkan

bahwa inovasi juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif. Menurut Rina Mei Mirnasari, mendefinisikan bahwa inovasi yang hubungannya dengan kreativitas adalah : Inovasi atau *innovation* berasal dari kata *to innovate* yang mempunyai arti membuat perubahan atau memperkenalkan suatu yang baru. Kita berada di tengah-tengah samudra hasil inovasi. Ada inovasi :pengetahuan, teknologi, ICT, ekonomi, pendidikan, sosial, dan sebagainya.

Inovasi yang berhasil merupakan implementasi dari proses, produk layanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.

Inovasi tidak mengharuskan penemuan baru dalam pelayanan publik, tetapi merupakan pendekatan baru sifatnya kontekstual, tidak terbatas gagasan dan praktik, dapat juga berupa hasil perluasan maupun kualitas yang meningkat pada inovasi sebelumnya (Muharam, 2019:42).

Inovasi bisa berdampak positif dan juga berdampak negatif bagi suatu instansi pemerintah. Dampak positif dari suatu inovasi bisa membantu suatu instansi pemerintah dalam menuntaskan suatu permasalahan pelayanan, adapun dampak negatif dari suatu inovasi tidak sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat bisa membuat masyarakat enggan menerima inovasi tersebut dan menyebabkan suatu masalah pelayanan tidak terselesaikan dengan baik dan pentingnya inovasi untuk terwujudnya pelayanan yang bermutu.

1) Konsep Inovasi Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Bersama Menteri Negara Riset dan Teknologi Republik Indonesia dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 dan 36 Tahun 2012 tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah, yang dimaksud dengan "inovasi" adalah "kegiatan penulisan, pengembangan, perekayasaan, dan operasi" (selanjutnya disebut "keterlibatan"). Dalam pandangan ini, inovasi pelayanan publik adalah perkembangan di bidang pelayanan publik, terlepas dari apakah itu melibatkan penerapan konteks dan cita-cita ilmiah baru, teknik baru, atau adaptasi/modifikasi yang mungkin bermanfaat bagi masyarakat. Melalui kontes inovasi, sistem informasi inovasi, penggunaan dan pengembangan jaringan informasi, peningkatan kapasitas, dan pemantauan berkelanjutan, penciptaan dan pengembangan inovasi pelayanan publik difasilitasi (Prabowo et al., 2022: 22).

2) Indikator Inovasi Pelayanan Publik

Kualitas inovasi itu sendiri memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kapan dan bagaimana inovasi tersebut akan diterima oleh masyarakat. Dalam buku berjudul *Membangun Pemerintah Daerah yang Inovatif* (Hutagalung & Hermawan, 2018), Rogers mencantumkan kualitas inovatif berikut yang mungkin memengaruhi seberapa cepat informasi diterima:.

1. Keunggulan relatif (*relative advantage*).

Ketika suatu inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya, inovasi tersebut dikatakan memiliki keuntungan relatif. Tingkat keuntungan atau manfaat suatu inovasi dapat dinilai berdasarkan nilai ekonomi, kedudukan sosial, kenikmatan, atau karakteristik kepuasan, atau karena mengandung komponen penting.

2. Kompatibilitas (*compatibility*).

Tingkat kesesuaian penemuan dengan nilai penerima, pembelajaran sebelumnya, dan persyaratan disebut sebagai kompatibilitas. Inovasi tidak akan diadopsi secepat inovasi yang sesuai dengan standar masyarakat jika tidak mematuhi nilai atau norma penerima.

3. Kerumitan (*complexity*).

Kompleksitas adalah sejauh mana penerima akan merasa kesulitan untuk memahami dan menggunakan inovasi. Inovasi yang sederhana untuk dipahami dan bahkan digunakan oleh penerima akan menyebar dengan cepat, tetapi inovasi yang rumit untuk dipahami atau bahkan digunakan oleh penerima akan menyebar dengan lambat.

4. Kemampuan Diujicobakan (*Trialability*)

Trialability adalah kemampuan suatu inovasi untuk diuji atau tidak oleh konsumen. Kemampuan untuk menunjukkan keunggulan merupakan persyaratan untuk adopsi inovasi.

5. Kemampuan untuk diamati (*observability*).

Observabilitas mengacu pada seberapa sederhana atau sulitnya untuk menyaksikan hasil inovatif. Sebaliknya, sebuah penemuan yang hasilnya menantang untuk disaksikan akan membutuhkan waktu lebih lama untuk diterima masyarakat dari pada penemuan yang hasilnya langsung terlihat.

3) Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Publik

Faktor penghambat inovasi pelayanan publik tidak terjadi begitu saja atau tanpa perlawanan. Pada kenyataannya, banyak dari situasi inovatif ini dibatasi oleh beberapa keadaan. Ada delapan hambatan munculnya inovasi dalam skenario ini, menurut Prabowo dkk. (2022) dalam buku *Inovasi Pelayanan dalam Organisasi Publik*, yaitu sebagai berikut.

1. Keengganan Menutup Program yang Gagal (*Reluctance to Close Down Failing Program or Organization*)

Akan lebih bijaksana untuk menutup dan mengganti program atau bahkan unit organisasi yang terbukti gagal dengan program baru yang lebih menjanjikan. Memang benar bahwa kegagalan lazim dalam inovasi, menolak untuk menghentikannya berarti melewatkan kesempatan untuk membawa perubahan yang lebih besar.

2. Ketergantungan Berlebihan pada High Performer (*OverReliance on High Performers as Source of Innovation*)

Kecenderungan sebagian besar pegawai sektor publik untuk hanya bertindak sebagai pengikut disebabkan oleh ketergantungan pada beberapa individu yang berkinerja baik.

3. Teknologi Tersedia, tetapi Terhambat Budaya dan Penataan Organisasi (*Technologies Available but Constraining Cultural or Organizational Arrangement*)

Inovasi terkadang gagal karena praktik atau tradisi organisasi anti-inovatif dari pada kurangnya dukungan teknologi.

4. Tidak Ada Penghargaan atau Insentif (*No Rewards or Incentives to Innovate or Adopt Innovations*)

Keterampilan inovasi harus dipandang sebagai sesuatu yang luar biasa untuk mendapatkan pengakuan; mereka tidak dapat dilihat sebagai kinerja rata-rata atau rata-rata.

5. Ketidakmampuan Menghadapi Risiko dan Perubahan (*Poor Skills in Active Risk or Change Management*)

Namun keberhasilan inovasi sangat dipengaruhi oleh komponen keterampilan. Tidak peduli seberapa tinggi motivasi seseorang atau seberapa mendukung lingkungannya, jika mereka kekurangan keterampilan yang diperlukan, inovasi akan tetap menjadi percobaan.

6. Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan (*Short-Term Budget and Planning Horizons*)

Penting untuk merencanakan dengan hati-hati pertumbuhan inovasi di tingkat organisasi dan pemerintahan, tidak hanya dari sudut pandang tahunan tetapi juga dari perspektif jangka menengah dan panjang..

7. Tekanan dan Hambatan Administratif (*Delivery Pressures and Administrative Burdens*)

Ketidakpercayaan adalah landasan bersama untuk hubungan antara negara dan masyarakat serta antara atasan dan bawahan. Akibatnya, perusahaan kecil sekalipun (seperti layanan perizinan) harus mematuhi banyak peraturan, melalui proses yang berbelarut-larut, dan bekerja dengan berbagai pemangku kepentingan.

8. Budaya Menghindari Risiko (*Culture of Risk Aversion*)

Risiko tidak dipandang sebagai sesuatu yang menghadirkan kesulitan baru yang lebih sulit yang harus diatasi, melainkan sebagai sesuatu yang harus dihindari atau bahkan dihindari. Hambatan psikologis menuju kemajuan adalah ketidakmampuan untuk memiliki keberanian untuk hidup dengan hasil keputusan.

4) Transportasi Berkelanjutan

Transportasi berkelanjutan sebagai cukup penting dalam pengembangan di kota-kota besar seperti Jakarta, Jogjakarta, Surabaya, Batam dan Medan. Selain untuk membuat transportasi menjadi lebih efisien dan efektif transportasi dengan konsep berkelanjutan akan membuat lingkungan perkotaan maupun wilayah sekitarnya menjadi lebih nyaman. Kemudian di masing-masing aspek tersebut akan terlihat Teknologi Informasi dan komunikasi Infrastruktur sebagai Penunjang Mobilitas sebagai instrumen atau sarana dalam pembangunan sistem transportasi (Khairina et al., 2022).

Transportasi berkelanjutan dapat dilihat dari beberapa hal aspek, yaitu aspek ekonomi, aspek lingkungan, dan aspek sosial. Kemudian di masing-masing aspek tersebut akan terlihat Teknologi Informasi dan komunikasi Infrastruktur sebagai Penunjang Mobilitas sebagai instrumen atau sarana dalam pembangunan sistem transportasi. Adapun keberlanjutan di sektor transportasi, antara lain.

5) Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Trans Batam (SIP TB).

Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Trans Batam (SIP TB) adalah aplikasi yang memudahkan masyarakat Batam menggunakan transportasi Bus Trans Batam. Aplikasi ini sudah dibuat tahun 2022 pada bulan April, akan tetapi aplikasi ini belum digunakan secara meluas diseluruh pengguna karena masih ada perbaikan di dalamnya. (Batamnews.co.id, 2022). Tata cara pembayaran tiket dengan metode pembayaran non tunai dengan kartu Brizzi dan scan QRIS melalui beberapa aplikasi *e-money* seperti GoPay, DANA, Mobile Banking, OVO, Shopeepay, LinkAja, serta AstraPay.

6) Penulisan terdahulu

1) Halaman 8 Kajian Yanuar Tahun 2019 berjudul "Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Pelayanan Kesehatan dan Kedaruratan)" menggunakan pendekatan kualitatif dengan penulisan deskriptif. Secara keseluruhan, temuan penulisan menunjukkan bahwa temuan tersebut dapat dijelaskan. Layanan ini inovatif karena benar-benar gratis dan memiliki metode

penjemputan bola khusus. Layanan PSC adalah kaliber tinggi. Ketika datang untuk memberikan layanan kesehatan dan darurat, PSC memiliki keunggulan karena membuatnya mudah dijangkau hanya dengan menghubungi nomor bebas pulsa 119 atau nomor telepon lokal (0274) 2811119.

2) Penulisan yang dilakukan oleh Etika Khairina, Suswanta Suswanta, Mochammad Iqbal Fadhlurrohmah Tahun 2019 Halaman 8 yang berjudul "Smart City in the Special Region of Yogyakarta: Development of Transportation Through a Sustainable Approach". Dalam Penulisan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Secara menyeluruh hasil penulisan menunjukkan adanya penulisan ini dapat menjelaskan. Hasil penerapan transportasi berkelanjutan di DIY belum sepenuhnya dilaksanakan oleh konsep keberlanjutan. Hal ini dibuktikan dengan tidak seimbang implementasi pembangunan/kebijakan dalam konsep keberlanjutan (Ekonomi, Sosial, Lingkungan).

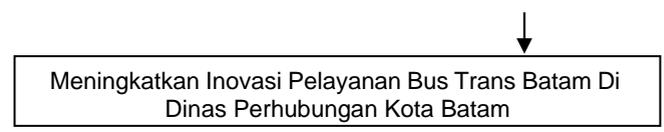
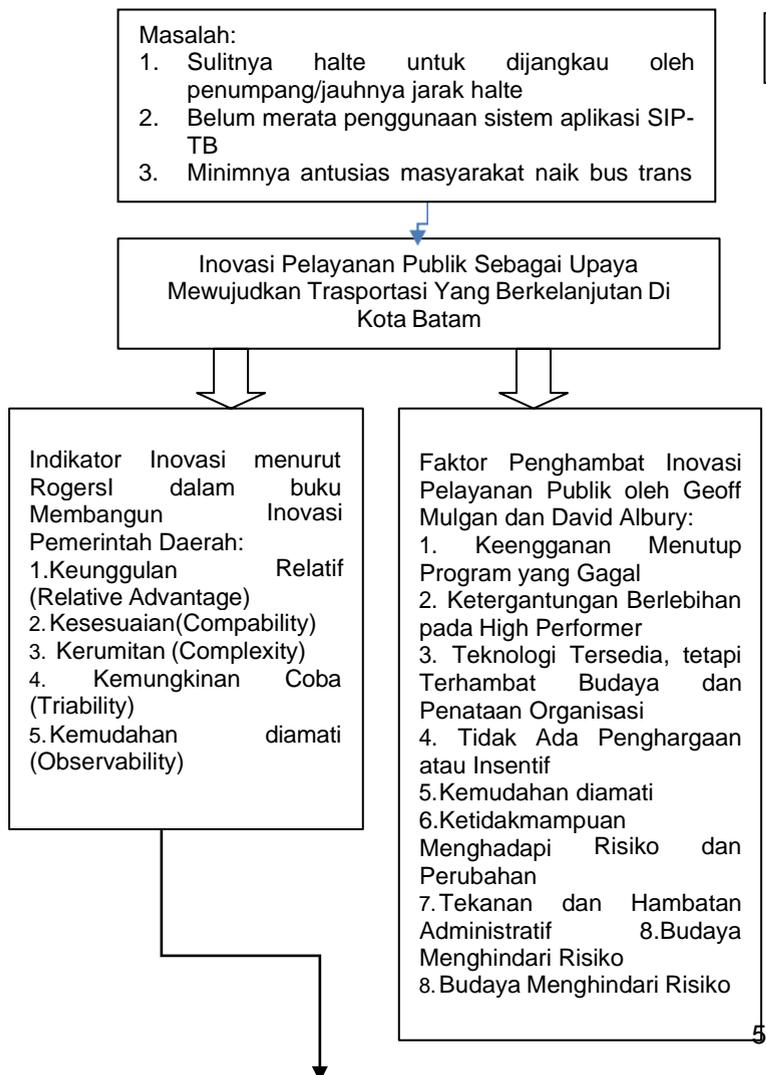
3) Penulisan yang dilakukan oleh Chintia Puja Dewi dan Endang Larasati Tahun 2018 Halaman 229 yang berjudul "Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT (Bus Rapid Transit)

Trans Semarang Oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang". Dalam Penulisan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Secara menyeluruh hasil penulisan menunjukkan adanya penulisan ini dapat menjelaskan hasil implementasi inovasi layanan yang telah dilakukan dilaksanakan oleh Badan Layanan Umum BRT Trans Semarang sudah baik berjalan tetapi belum maksimal, itu karena ekspektasi dan faktanya sudah belum sesuai dengan atribut inovasi yang harus diisi dan masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya.

4) Penulisan yang dilakukan oleh Timbul Dompok dan Naufal Alfian Supratama Tahun 2018 Halaman 1-11 berjudul "Pengaruh Inovasi dan

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru". Dalam Penulisan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Secara keseluruhan, temuan penulisan menunjukkan bahwa penulisan dapat menjelaskan penerapan data temuan, dengan koefisien R2 sebesar 0,617 yang menunjukkan bahwa variabel inovasi dan kualitas layanan dapat memberikan kontribusi sebesar 61,7% terhadap variabel kepuasan pengguna Layanan Samsat Drive-Thru, sedangkan sisanya sebesar 38,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak tercakup dalam penulisan ini.

7) Kerangka Berpikir



(Sumber: Dinas Perhubungan, 2023)

METODE PENULISAN

penulisan yang dilakukan ini dilakukan di kantor Dinas Perhubungan Kota Batam yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 2, Sukajadi, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444, Indonesia. Selain itu, kajian ini akan berfokus pada data kualitatif berdasarkan konteks, lingkungan, atau kondisi pengumpulan data, dimulai dari Dinas Perhubungan. Situs penulisan merupakan tempat untuk mengumpulkan data dan informasi yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan yang relevan dengan pertanyaan penulisan yang sedang digali. Penulis secara akurat menggambarkan lingkungan di sekitar objek yang diteliti di lokasi penulisan. Tujuan mendirikan fasilitas penulisan ini adalah untuk mengumpulkan data penting yang andal untuk penulisan. Berdasarkan hal tersebut maka lokasi penulisan untuk penulisan ini diperoleh dari Pegawai Bus Trans Batam dan Masyarakat yang Memanfaatkan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Pada Dinas Perhubungan yang merupakan studi kasus yaitu penulisan yang dilakukan untuk menjawab permasalahan yang berkaitan dengan fokus penulisan yang akan

diteliti.

Penulis secara akurat menggambarkan lingkungan di sekitar objek yang diteliti di lokasi penulisan. Wawancara langsung dengan Development dilakukan sebagai bagian dari prosedur pengumpulan data. Informasi yang diperoleh terdiri dari wawancara, observasi lapangan, dokumentasi fotografi, dan data gabungan/tritungulasi. Proses

Kesimpulan. Penulisan deskriptif adalah metodologi yang digunakan oleh para penulis saat ini. Penulisan deskriptif menurut Sugyono (2017:39) adalah penulisan yang dilakukan untuk memastikan nilai suatu variabel bebas, baik satu variabel atau lebih, tanpa membandingkan variabel itu dengan dirinya sendiri dan tanpa mencari hubungan dengan variabel lain yang bertujuan dan membuat sebanyak-banyaknya upaya mungkin untuk mempelajari kebenaran tentang ide yang digunakan berdasarkan data dunia nyata sehingga penulisan dapat maju. Ini adalah pendekatan penulisan kualitatif induktif yang bagaimanapun juga harus ditafsirkan agar dapat dipahami, menurut metodologi penulisan kualitatif yang didasarkan pada positivisme atau interpretatif. Metodologi penulisan ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Metode ini melibatkan penulisan informasi yang dikumpulkan secara lisan dari orang-orang yang diselidiki setelah dikumpulkan di lapangan. namun dapat beradaptasi, memungkinkan penyesuaian potensial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Batam

Departemen Perhubungan bertugas menyelenggarakan pelayanan transportasi darat, laut, dan udara serta pos dan telekomunikasi, serta mengembangkan pelayanan transportasi yang mudah, terjangkau, efisien, efektif, dan berkeadilan. Tempat investigasi penulis berada di UPT Trans Batam Dinas Perhubungan Kota Batam. Terletak di Sukajadi, Jl. Jendral Sudirman No. 2, Kepulauan Riau, Kota Batam, Indonesia, 29444. Nomor Telepon: (0778) 459503. Kota Batam, kota yang pertumbuhannya terlihat sangat pesat, terus berupaya berinovasi dalam bidang informasi dan teknologi. Penggunaan transportasi umum juga memasukkan inovasi teknologi. Dengan 1.196.396 jiwa, Kota Batam memiliki jumlah penduduk terbanyak di Kepulauan Riau, sehingga penggunaan transportasi yang berkelanjutan di sana sangat penting untuk mengurangi kemacetan. jumlah penumpang bus Trans Batam dari Januari hingga Desember 2022. Jumlah penumpang Trans Batam berfluktuasi, naik dan turun pada tahun 2022 karena beberapa variabel yang berbeda seperti cuaca buruk, libur sekolah, dan hari libur nasional. Grafik di atas menunjukkan adanya fluktuasi jumlah penumpang

bus setiap bulannya; jumlah penumpang Trans Batam maksimal 131.453 pada Desember, sedangkan jumlah terendah 80.845 pada Januari dan Februari.

Dari Data Dinas Perhubungan jumlah penumpang Trans Batam mengalami kenaikan dan penurunan secara tidak stabil, dalam tahun 2022 hal tersebut di pengaruhi oleh beberapa berbagai macam faktor seperti cuaca yang hujan, libur sekolah, libur nasional, dapat dilihat dari tabel diatas ada perubahan jumlah pelanggan bus di setiap bulannya dan di bulan Desember jumlah penumpang terbanyak yaitu dengan 131,453 penumpang dengan sedangkan jumlah terendah penumpang Trans Batam ada di bulan Januari-Februari yaitu 80,845 penumpang.

Dinas Perhubungan sebagai penyedia jasa layanan transportasi umum di Kota Batam telah melakukan inovasi dalam bidang teknologi dan informasi berupa sistem Informasi Pelanggan Trans Batam (SIP TB) Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Trans Batam (SIP TB) adalah aplikasi yang memudahkan masyarakat Batam menggunakan transportasi Bus Trans Batam. Aplikasi ini sudah dibuat tahun 2022 pada bulan April, akan tetapi aplikasi ini belum digunakan secara meluas diseluruh pengguna karena masih ada perbaikan di dalamnya. Aplikasi SIP TB sudah dapat diunggah oleh masyarakat Batam di *play store*, namun bagi pengguna *iphone* harus menunggu dan akan diinformasikan secara tidak langsung beberapa pengembangan yang sedang dilengkapi. Aplikasi secara umum dapat digunakan oleh pengguna jasa layanan untuk mengetahui posisi bus yang dinaiki berada, penumpang tahu dalam beberapa menit bus akan sampai halte terdekat dan pelanggan bisa melakukan pembelian tiket secara langsung.

Inovasi sebagai suatu upaya penambah nilai yang baru atau sebuah perkembangan dari suatu barang atau jasa yang lama ke barang dan jasa yang baru dari jenis pelayanan yang sama diberikan pihak penyedia pelayanan baik berupa barang atau jasa kepada pengguna yang diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik sebelumnya. Maka pada penelitian ini juga menemukan adanya sebuah upaya penambahan nilai yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Batam dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bidang transportasi berkelanjutan. Adapun bentuk inovasi pelayanan tersebut adalah sistem informasi penumpang Bus Trans Batam. Inovasi ini adalah hasil dari sistem dikembangkan sejak April 2022 dan sudah dapat digunakan oleh pelanggan bus Trans Batam.

2. Indikator Inovasi Pelayanan

Dalam hal ini penulis menggunakan Indikator Inovasi Pelayanan Publik sesuai dengan

(Hutagalung & Hermawan, 2018) berdasarkan temuan kajian Inovasi Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan di Kota Batam:

a. Keunggulan relatif (*relative advantage*).

Ketika suatu inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya, inovasi tersebut dikatakan memiliki keuntungan relatif. Tingkat manfaat atau keuntungan suatu inovasi dapat dinilai menurut nilai ekonomi, status sosial, kesenangan, atau karakteristik kepuasannya, atau karena mengandung komponen penting. Semakin cepat inovasi menyebar, semakin menguntungkan bagi penerima manfaat. Tanggapan dari Dinas terkait yakni mempermudah masyarakat untuk melihat secara real time keberadaan bus Trans Batam, jam berapa tiba di titik penjemputan untuk melihat posisi bus, dan memudahkan masyarakat, menunjukkan pembahasan, khususnya keunggulan relatif berjalan dengan baik. Aplikasi sistem informasi bus trans batam juga banyak promo menarik beli satu dapat satu jika melakukan pembayaran pada astrapay dan mendapatkan cashback juga nanti setelah pembelian tiket berikutnya sehingga tidak membeli tiket lagi.

b. Kompatibilitas (*compatibility*).

Sejauh mana inovasi selaras dengan nilai penerima, pengalaman sebelumnya, dan kebutuhan. Inovasi tidak akan diadopsi secepat inovasi yang sesuai dengan standar masyarakat jika tidak mematuhi nilai atau norma penerima. Tingkat kesesuaian inovasi Penggunaan aplikasi jelas lebih baik dan banyak memberi kemudahan yang sebelumnya tidak mengetahui letak bus dan menyisahkan uang cash, karena sebelum adanya aplikasi sistem informasi pelanggan trans batam para pelanggan bus trans batam saling bertanya antara pelanggan satu dengan lainnya atau petugas yang tidak selalu ada di setiap halte sehingga tidak takut ketinggalan bus dan sebelumnya harus menyisahkan uang tunai.

c. Kerumitan (*complexity*).

Kompleksitas adalah sejauh mana penerima akan merasa kesulitan untuk memahami dan menggunakan inovasi. Inovasi yang sederhana untuk dipahami dan bahkan digunakan oleh penerima akan menyebar dengan cepat, tetapi inovasi yang rumit untuk dipahami atau bahkan digunakan oleh penerima akan menyebar dengan lambat. Aplikasi yang dibuat Bus Trans Batam tidak rumit karena aplikasi sudah dibuat dengan memunculkan menu-menu dengan lebih mudah dilihat dari pembelian tiket, halte terdekat, informasi bus dan rute. tetapi ada juga yang menyanggah bahwa ada beberapa kerumitan dan adanya kesulitan sebab perkembangan Kota Batam yang dinamis saat ini, dimulai dari titik penjemputan tidak *update* secara maksimal

karena haltenya sudah tidak ada akibat pelebaran jalan yang dibongkar, ada kendala bagi lanjut usia yang menggunakan aplikasi dan susah dalam melakukan pembayaran, kendala lain juga bagi pengguna handphone ios yang tidak dapat mengunduh aplikasi sistem informasi pelanggan Bus Trans Batam.

d. Kemampuan diujicobakan (*trialability*).

Sejauh mana penerima manfaat dari suatu inovasi dapat atau tidak dapat mencobanya. Sebuah penemuan harus dapat menunjukkan keunggulannya agar dapat diterima dengan cepat. Pelanggan Trans Batam tidak mengantisipasi Batam seperti kota lain, sudah berdasarkan sistem dengan keunggulan uniknya sendiri. Layanan UPT membentuk tim penjangkauan dan setiap hari melakukan perjalanan sepanjang delapan koridor untuk mensosialisasikan aplikasi sistem informasi pelanggan Bus Trans Batam..

e. Kemampuan untuk diamati (*observability*).

Observabilitas mengacu pada seberapa sederhana atau sulitnya untuk menyaksikan hasil inovatif. Sebaliknya, sebuah penemuan yang hasilnya menantang untuk disaksikan akan membutuhkan waktu lebih lama untuk diterima masyarakat dari pada penemuan yang hasilnya langsung terlihat.

Masyarakat bisa mengamati dan memahami sendiri dengan mengakses aplikasinya, sehingga kepuasan pelanggan terpenuhi, dengan adanya inovasi pastinya memudahkan pelanggan dan sangat bermanfaat, akan tetapi fitur yang ada di aplikasi bisa dikembangkan.

3. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Publik

a) Keengganan Menutup Program yang Gagal (*Reluctance to Close Down Failing Program or Organization*)

Akan lebih bijaksana untuk menutup dan mengganti program atau bahkan unit organisasi yang terbukti gagal dengan program baru yang lebih menjanjikan. Memang benar bahwa kegagalan sering terjadi dalam inovasi, menolak untuk mengatasinya menutup pintu peluang untuk pengembangan positif lebih lanjut. Ini menyiratkan bahwa akan lebih bijaksana untuk menutup dan mengganti program atau bahkan unit organisasi yang terbukti gagal dengan yang baru, lebih menjanjikan. Menutup perusahaan yang gagal dan mengakhiri inisiatif yang merugi cukup rutin di sektor swasta, tetapi lebih menantang, meski bukan tidak mungkin, di sektor publik. Penulis sampai pada kesimpulan bahwa teknologi aplikasi saat ini terkait dengan teknologi informasi berdasarkan temuan dari wawancara tersebut. Salah satu gagasan Departemen Perhubungan adalah mengefektifkan pembayaran nontunai dan mewujudkan sistem transportasi kekinian di Kota

Batam. Perangkat lunaknya bagus, tetapi hanya pengguna Android yang dapat mengunduhnya; Pengguna iOS tidak dapat melakukannya.

b) Ketergantungan Berlebihan pada High Performer (*OverReliance on High Performers as Source of Innovation*)

Kecenderungan mayoritas personel sektor publik untuk hanya bertindak sebagai pengikut disebabkan oleh ketergantungan pada sejumlah kecil individu berkinerja tinggi. Stagnasi dan kerja berlebihan adalah makna yang dihasilkan ketika sosok itu menghilang. Selama ini ada kecenderungan untuk meyakini bahwa perubahan atau inovasi hanya dapat terjadi dengan adanya sosok yang kuat dan dapat diandalkan. Semua upaya reformasi tidak ada lagi segera setelah sosok itu menghilang. Untuk memastikan daya tahannya dan memastikan bahwa ide-ide baru tidak bergantung pada karakter seseorang, mereka harus dilembagakan. Pengendara Bus Trans Batam sangat tanggap dan cepat memahami apa yang dibutuhkan. Setiap kali situasi halte bus di halte diperbarui. Selain itu, akan ada perluasan dari para pemangku kepentingan dalam pembangunan jalan raya yang terhubung dengan jalan yang berpengaruh pada halte. Agar aplikator dapat menerima pembayaran, bank bekerja sama dengan perusahaan yang menerima pembayaran nontunai (seperti kartu QRIS, Dana, OVO, Astrapay, Shoope, M-Bankin, dan Brizzi); Namun, beberapa pelanggan kesulitan memanfaatkan aplikasi SIP TB untuk melakukan pembayaran nontunai.

c) Teknologi Tersedia, tetapi Terhambat Budaya dan Penataan Organisasi (*Technologies Available but Constraining Cultural or Organizational Arrangement*)

Inovasi terkadang gagal karena praktik atau tradisi organisasi anti-inovatif dari pada kurangnya dukungan teknologi. Salah satu isu budaya yang sering muncul di perusahaan adalah anggapan bahwa berbeda pendapat merupakan salah satu bentuk ketidakpatuhan terhadap otoritas. Demikian pula, aturan yang tidak memihak dan memusuhi inovasi mencakup persyaratan untuk memperoleh persetujuan atas upaya inovasi atau tidak adanya struktur insentif bagi para inovator. Dalam mengembangkan transaksi pembayaran nontunai yang dapat berfungsi, kemajuan teknis seringkali sudah terkait dengan teknologi informasi. Anda dapat menemukan lokasi bus dan waktu yang tepat di jadwal. Rencana tersebut dapat beroperasi dengan pertumbuhan inovasi ini, yaitu 100% transaksi nontunai, mengingat persyaratan struktural yang unik di Trans Batam saja. Eksekusi inovasi dari pendekatan tersebut dapat berhasil, dan aplikasi SIP TB juga berisi fungsi untuk pembelian tiket serta informasi tentang bus dan rencana perjalanannya untuk

setiap koridor. Khusus di Unit Pelaksana Teknis Transportasi Trans Batam sudah dilakukan penataan. Sejalan dengan perkembangan pembayaran nontunai, UPT Trans Batam baru-baru ini mengalami perkembangan terkait aplikasi SIP TB.

d) Tidak Ada Penghargaan atau Insentif (*No Rewards or Incentives to Innovate or Adopt Innovations*)

Ketrampilan terkait inovasi harus dianggap berbeda untuk mendapatkan penghargaan; mereka tidak dapat dilihat sebagai pertunjukan rata-rata atau rata-rata. Penghargaan hanya keadilan dalam konteks mendorong insentif karyawan untuk menawarkan upaya terbaik mereka untuk organisasi. Pada kenyataannya, inovasi dan apresiasi merupakan dua sisi yang berjalan beriringan. Tujuan utamanya adalah untuk konsumen layanan, maka tidak ada hadiah dalam konteks peningkatan motivasi staf. Anggota tidak melihat sesuatu yang luar biasa karena merupakan tanggung jawab mereka untuk mengembangkan perbaikan baru untuk menumbuhkan basis klien. Penekanannya adalah kebahagiaan pelanggan.

e) Ketidakmampuan Menghadapi Risiko dan Perubahan (*Poor Skills in Active Risk or Change Management*)

Namun keberhasilan inovasi sangat dipengaruhi oleh komponen keterampilan. Tidak peduli seberapa tinggi motivasi tenaga kerja atau seberapa mendukung lingkungan, jika inovasi tidak didukung oleh keterampilan yang tepat, hal itu tidak akan ada lagi sebagai wacana. Karena harus memantau, mengevaluasi, dan menindak lanjuti, para pekerja Bus Trans Batam tentu diberikan pekerjaan lebih sebagai hasil keberhasilan inovasi aplikasi ini. Melakukan perubahan SOP pelanggaran dan kecepatan bus. Karyawan selalu dipersilakan menggunakan aplikasi SIP TB untuk mengecek status bus. Karyawan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang lebih besar kepada masyarakat.

f) Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan (*Short-Term Budget and Planning Horizons*)

Penting untuk merencanakan dengan hati-hati pertumbuhan inovasi di tingkat organisasi dan masyarakat, tidak hanya dari sudut pandang tahunan tetapi juga dari perspektif jangka menengah dan panjang. Dukungan dari anggaran sangat penting untuk inovasi. Pengalaman banyak negara industri dengan anggaran belanja riset dan inovasi hingga 3% dari PDB menunjukkan bahwa investasi jangka panjang diperlukan untuk menghasilkan inovasi dan keberhasilan ekonomi berbasis teknologi. Hal ini memerlukan perencanaan pengembangan inovasi yang cermat, baik di tingkat organisasi maupun

nasional, tidak hanya dari pandangan tahunan tetapi juga dari pandangan jangka menengah dan panjang. Anggaran dan persetujuan masih berlaku. Analisis dan evaluasi aplikasi ini. Banyak orang percaya bahwa penemuan ini akan memiliki efek positif dan anggaran jangka pendek aplikasi akan memiliki pengaruh positif.

g) Tekanan dan Hambatan Administratif (*Delivery Pressures and Administrative Burdens*)

Ketidakpercayaan adalah landasan bersama untuk hubungan antara negara dan masyarakat serta antara atasan dan bawahan. Karena itu, perusahaan kecil sekalipun (seperti layanan perizinan) diharuskan memiliki banyak peraturan, proses berbelarut-larut, dan berbagai lapisan pelaku. Tindakan semacam itu menekan semua orang yang berkepentingan dan menghambat inovasi. Masalah administrasi sering menciptakan hambatan di negara-negara bekas jajahan saat mengelola hal-hal tertentu, terutama inovasi. Ada kendala dan tantangan. Di lokasi-lokasi di mana para pengguna layanan ini aktif, penting untuk menggunakan pendekatan langsung melalui polisi yang memiliki tanggung jawab untuk melayani klien.

h) Budaya Menghindari Risiko (*Culture of Risk Aversion*)

Risiko tidak dipandang sebagai sesuatu yang menghadirkan kesulitan baru yang lebih sulit yang harus diatasi, melainkan sebagai sesuatu yang harus dihindari atau bahkan dihindari. Hambatan psikologis menuju kemajuan adalah ketidakmampuan untuk menerima hasil keputusan. Antusiasme pegawai Dinas Perhubungan terhadap penemuan SIP Bus Trans Batam ini sangat menggembirakan. Dan dengan senang hati berbagi dengan teman dan keluarga terdekatnya betapa bermanfaatnya aplikasi ini dan sudah mulai menggunakan fitur ini. Dalam kehidupan sehari-hari, karyawan juga menggunakan aplikasi ini. Namun jika dikaitkan dengan server, ada hal yang tidak bisa dipahami karena menggunakan kuota internet dan juga mengalami gangguan jaringan saat bepergian melalui area yang kontur jaringannya hilang. Kenyataannya, semua karyawan memiliki aplikasi ini, meskipun mereka bukan pengguna tetapi tetap dapat memanfaatkannya. Namun, layanan ini juga membantu menyediakan internet gratis; konsumen dapat mengakses wifi di titik transfer sehingga orang tanpa kuota dapat mengaksesnya dan menentukan sendiri.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penulisan yang telah dilakukan di Dinas Perhubungan sebagai berikut:

1. Penemuan layanan Bus Trans Batam telah berhasil. Bahkan jika hasilnya tidak seperti yang

diharapkan karena tantangan lapangan yang sedang berlangsung, ini bukanlah masalah signifikan yang mencegah proses inovasi untuk bergerak maju dengan mudah. Ada Beberapa kerumitan dan adanya kesulitan, melihat perkembangan kota Batam yang dinamis saat ini dari titik penjemputan yang tidak update secara maksimal. Tempat pemberhentian atau bus stop yang menyatakan bahwa titik tersebut sudah tidak eksis lagi dan titik tersebut sudah tidak nyaman untuk pelanggan menunggu.

2. Adanya tekanan dan hambatan Perlu melakukan pendekatan secara langsung melalui petugas yang memiliki peran untuk melayani pelanggan dititik yang banyak aktivitas pengguna jasa ini.
3. Bahwa tidak ada penghargaan dalam rangka menumbuhkan motivasi pegawai hanya saja Tujuan utamanya untuk pengguna jasa. Tidak ada yang dianggap istimewa kepada anggota, karena sudah menjadi tugas untuk membuat inovasi baru sehingga pelanggan bisa semakin bertambah. Kepuasan pelanggan adalah prioritas.
4. Tingkat kesukaran dalam memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima Tidak rumit. Karena aplikasi sudah dibuat dengan memunculkan menu-menu dengan lebih mudah dilihat dari pembelian tiket, halte terdekat, informasi bus dan rute tetapi ada juga yang menyanggah ada Beberapa kerumitan dan adanya kesulitan, melihat perkembangan kota Batam yang dinamis saat ini dari titik penjemputan yang tidak update secara maksimal. Tempat pemberhentian atau bus stop yang menyatakan bahwa titik tersebut sudah tidak eksis lagi dan titik tersebut sudah tidak nyaman untuk pelanggan menunggu.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2023). *Jumlah kendaraan di Kota Batam*. Batamnews.co.id. (2022). *Dishub Siapkan Aplikasi Pengguna Bus Trans Batam, Bisa Lihat Posisi Bus*. <https://www.batamnews.co.id/berita-91933-dishub-siapkan-aplikasi-pengguna-bus-trans-batam-bisa-lihat-posisi-bus.html>
- Batamos.co.id. (2022). *Segini Jumlah Kendaraan Bermotor di Batam Sekarang*. <https://metropolis.batamos.co.id/segini-jumlah-kendaraan-bermotor-di-batam-sekarang/>
- Dewi, C. P., & Larasati, E. (2018). *Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Brt (Bus Rapid Transit) Trans Semarang Oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang*.
- Dompok, T., & Supratama, N. A. (2018). *Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru*. 10–11.
- Hutagalung, S. sumanjoyo, & Hermawan, D.

(2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*.

Khairina, E., Suswanta, & Fadhlurrohman, M. I.

(2022). *Smart City in the Special Region of Yogyakarta: Development of Transportation Through a Sustainable Approach*.

Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W.

(2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*.

Sijorikepri.com. (2020). *Jalan Macet, Walikota Batam diminta Benahi Jalan di Batu Aji*.

<https://sijorikepri.com/jalan-macet-wali-kota-batam-diminta-benahi-jalan-di-batu-aji/>

Sumber: Dinas Perhubungan. (2023a). *Kerangka Berpikir*.

Sumber: Dinas Perhubungan. (2023b). *Nomor Koridor, Start, 2 Ways, Finish, Jarak (Km) dan Ritase Tahun 2022*.