

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI UPAYA  
MEWUJUDKAN TRANSPORTASI BERKELANJUTAN DI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Melisa Fresa Ompusunggu  
171010020**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI UPAYA  
MEWUJUDKAN TRANSPORTASI BERKELANJUTAN DI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:  
Melisa Fresa Ompusunggu  
171010020**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Yang bertanda tangan di bawah ini saya:**

Nama : Melisa Fresa Ompusunggu  
NPM : 171010020  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa “SKRIPSI” yang saya buat dengan judul:

### **Inovasi Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan Di Kota Batam**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

**Batam, 28 Juli 2023**



**Melisa Fresa Ompusunggu**

**171010020**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI UPAYA  
MEWUJUDKAN TRANSPORTASI BERKELANJUTAN  
DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh  
Melisa Fresa Ompusunggu  
171010020**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 28 Juli 2023**



**Timbul Dompok, S.E., M.Si.  
Pembimbing**



## **ABSTRAK**

Kota Batam mencatat jumlah kendaraan di Kota Batam semakin meningkat, sejumlah warga yang menggunakan bus Trans Batam meminta agar Pemerintah Kota menambah armada agar tidak terlalu lama menunggu di halte dan jadwal kedatangan bus tidak seperti biasanya. Mereka bingung karena bus dengan rute Sekupang-Batam Centre dan Jodoh tidak datang pada jam tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis inovasi pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan transportasi berkelanjutan di Kota Batam dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat inovasi pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan transportasi berkelanjutan di Kota Batam. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pelayanan Publik; Konsep Inovasi; Konsep Inovasi Pelayanan; Indikator Inovasi Pelayanan Publik; Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Publik; dan Transportasi Berkelanjutan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian peran Dinas Perhubungan Kota Batam dalam inovasi di Kota Batam dalam memberikan pelayanan Inovasi Pelayanan Publik sebagai upaya mewujudkan transportasi berkelanjutan di Kota Batam sudah berjalan dengan baik, namun perlu adanya inovasi yang lebih. Simpulan dari penelitian ini adalah Inovasi pelayanan Bus Trans Batam masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Adanya tekanan dan hambatan perlu melakukan pendekatan, bahwa tidak ada penghargaan dalam rangka menumbuhkan motivasi pegawai. Tingkat kesukaran dalam memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima tidak rumit.

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan, Transportasi Berkelanjutan.

## ABSTRACT

*Batam City noted that the number of vehicles in Batam City is increasing, a number of residents who use the Batam trans bus requested that the City Government increase the fleet so that they do not wait too long at the bus stop and the bus arrival schedule is not as usual. They are confused because the buses on the Sekupang-Batam Center and Jodoh routes do not come at that hour. The purpose of this study is to analyze public service innovation as an effort to realize sustainable transportation in Batam City and analyze the factors that hinder public service innovation as an effort to realize sustainable transportation in Batam City. The theories used in this research are Public Service; Innovation Concept; Service Innovation Concept; Indicators of Public Service Innovation; Inhibiting Factors of Public Service Innovation; and Sustainable Transportation. the research method used in this research is qualitative with a descriptive approach. The results of the research on the role of the Batam City Transportation Agency in innovation in Batam City in providing Public Service Innovation services as an effort to realize sustainable transportation in Batam City have been running well, but there needs to be more innovation. The conclusion of this research is that the Batam Trans Bus service innovation still has several obstacles faced, There are pressures and obstacles that need to be approached, That there is no appreciation in order to foster employee motivation, The level of difficulty in understanding and using innovation for recipients is not complicated.*

*Keywords: Innovation, Service, Sustainable Transportation.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. Selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. Selaku dosen pembimbing akademik Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. Selaku dosen pembimbing skripsi pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
5. Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., MPA. Selaku ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
6. Dosen Program Studi Administrasi Negara, serta seluruh Dosen dan staf Universitas Putera Batam;
7. Kepala Dinas serta Pegawai Dinas Perhubungan Kota Batam;
8. Kabid serta Pegawai UPT Pelayanan Jasa Transportasi Umum Trans Batam Dinas Perhubungan Kota Batam;
9. Kedua Orang Tua saya yang selalu mendukung dan membantu saya selama masa perkuliahan;
10. Keluarga besar yang selalu mendukung memberi semangat dan nasehat buat saya selama berkuliah;
11. Sahabat dan teman terdekat yang selalu memberi motivasi;
12. Rekan-rekan mahasiswa Administrasi Negara Universitas Putera Batam yang selalu membantu, berbagi informasi, memberi semangat, serta kompak dalam berbagai hal selama masa perkuliahan;
13. Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut membantu



terselesainya Skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan imbalan setimpal pada mereka yang memberi bantuan ini sebagai ibadah senantiasa mendapatkan Berkah dan kebaikan kasih-Nya, Amin.

Batam, 28 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Melisa Fresa Ompusunggu', with a horizontal line underneath the name.

Melisa Fresa Ompusunggu



---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Pelayanan Publik.....	7
2.2 Konsep Inovasi.....	9
2.3 Inovasi Pelayanan.....	13
2.3.1 Konsep Inovasi Pelayanan .....	13
2.3.2 Indikator Inovasi Pelayanan.....	15
2.3.3 Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan .....	16
2.4 Transportasi Berkelanjutan .....	18
2.5 Aplikasi Sistem Informasi Penumpang Trans Batam (SIP TB).....	21

2.6 Penelitian Terdahulu .....	23
2.7 Kerangka Pemikiran.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Sifat Penelitian .....	27
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian.....	27
3.4 Sumber Data.....	28
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	28
3.6 Metode Analisis Data.....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	31
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Batam .....	32
4.1.2 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Batam .....	32
4.2 Kondisi Umum Sistem Informasi Penumpang Trans Batam (SIP TB) .....	33
4.2.1 Inovasi Pelayanan Publik Transportasi Berkelanjutan.....	34
4.2.2 Faktor penghambat Inovasi Pelayanan Publik .....	48
4.3 Pembahasan.....	62
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
Simpulan .....	70
Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 1.1</b> Nomor Koridor, Start, 2 Ways, Finish, Jarak (Km) dan Ritase Tahun 2022.....	3
<b>Gambar 2.1</b> Aplikasi SIP TB.....	22
<b>Gambar 2.2</b> Kerangka berpikir .....	26
<b>Gambar 3.1</b> Komponen analisis data.....	30
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi .....	32

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Jumlah Penumpang Bus Trans Batam.....	4
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	23
<b>Tabel 3.1</b> Waktu Penelitian .....	28
<b>Tabel 4.1</b> Jumlah Penumpang Bus Trans Batam tahun 2022.....	33