

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

SKRIPSI



**Oleh
Roni Santuri
181010050**

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

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

SKRIPSI

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



**Oleh
Roni Santuri
181010050**

**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 : Roni Sianturi
NPM : 181010050
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

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

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam 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 sarjana 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



Roni Sianturi
181010050

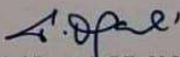
**EFEKTIVITAS INOVASI
PELAYANAN TRANSPORTASI TRANS
BATAM BERBASIS *E-GOVERNMENT* OLEH
DINAS PERHUBUNGAN KOTA BATAM**

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh
Roni Sianturi
181010050

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti seperti tertera di bawah ini

Batam, 28 Juli 2023


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



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Angkutan umum menjadi salah satu layanan yang sering digunakan masyarakat, salah satu transportasi umum yang beroperasi di Kota Batam yakni Bus Trans Batam. Dinas Perhubungan Kota Batam bertanggung jawab dalam menyusun dan mengatur kebijakan terkait pelayanan transportasi di Kota Batam, salah satunya yaitu 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 menjawab tuntutan kepada Pemerintah Kota Batam, dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya pelayanan publik berupa layanan elektronik atau *e-service*, khususnya dalam hal ini adalah aplikasi, dimana aplikasi pemerintah daerah diharapkan dapat menjadi media *e-government* sebagai sarana interaksi antara pemerintah dengan masyarakat maupun mempermudah layanan elektronik. 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. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas inovasi pelayanan transportasi Trans Batam berbasis *E-Government* oleh Dinas Perhubungan Kota Batam dan untuk menganalisis faktor yang memengaruhi efektivitas inovasi pelayanan transportasi Trans Batam berbasis *E-Government* oleh Dinas Perhubungan Kota Batam. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas inovasi pelayanan transportasi Trans Batam berbasis *e-government* oleh Dinas Perhubungan Kota Batam telah baik.

Kata kunci: Efektivitas, E-Government, Inovasi Pelayanan Publik, Trans Batam.

ABSTRACT

Public transportation is one of the services that is often used by the community, one of the public transportation operating in Batam City, namely the Trans Batam Bus. The Batam City Transportation Service is responsible for compiling and regulating policies related to transportation services in Batam City, one of which is the Trans Batam Bus service. A series of efforts and efforts have been implemented by the Batam City Transportation Service in providing a number of conveniences and 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, especially public services in the form of electronic services or e-services, especially 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.*

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 1 (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 dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si.;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.;
3. Ketua Program Studi Administrasi Negara Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP.;
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. selaku dosen Pembimbing Akademik penulis pada program studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
5. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. selaku dosen Pembimbing Skripsi penulis pada program studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
6. Dosen Program Studi Administrasi Negara, serta seluruh Dosen dan staf Universitas Putera Batam;
7. Kepala Kantor Dinas Perhubungan Kota Batam;
8. Koordinator Kelompok Substansi Umum dan Kepegawaian beserta seluruh staff kantor Dinas Perhubungan Kota Batam;
9. Orang Tua yang selalu mendukung dan membantu penulis selama masa perkuliahan;
10. Seluruh Keluarga Besar, Elsa, Ayu, Jelly, Josua, Indah, Seluruh Keluarga Tante Dimas;
11. Seluruh Keluarga Tulang Abigael, Seluruh Keluarga Mak Tua Nongsa, Seluruh Keluarga Mikha Nababan, dan Seluruh Keluarga Indra Marbun;
12. Teman Line Sorting PT Dynacast, Kak Tetty Sitinjak, Siska Damayanti, Lisnawi Sinambela, Nadia, Thamara, Yanti Siahaan, Esli Sari Devi, Verary, Rossy, Ningsih Wahyuni, Nazia Maya Sari, Ratna Lubis, Rona Hutahaean, dan Vera Siregar;
13. Tulus Hati Druru, Risky Tri Prasetyo, dan Sahar Bin Bahari;
14. Teman-teman Administrasi Negara Angkatan 2018 yang selalu membantu, berbagi informasi, memberi semangat, serta kompak dalam berbagai hal selama masa perkuliahan; dan
15. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah turut membantu terselesainya skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin

Batam, 28 Juli 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Roni Sianturi', with a horizontal line underneath the name.

Roni Sianturi



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Efektivitas	11
2.1.1 Faktor Memengaruhi Efektivitas	15
2.2 Inovasi Pelayanan Publik.....	16
2.2.1 Konsep Inovasi	16
2.2.2 Definisi Pelayanan Publik.....	17
2.2.3 Faktor yang Memengaruhi Efektivitas Inovasi.....	19
2.3 <i>E-Government</i>	21
2.4 Penelitian Terdahulu.....	24
2.5 Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Sifat Penelitian.....	30
3.3 Sumber Data	31
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.5 Metode Analisis Data	33
3.6 Lokasi dan Periode Penelitian	33
3.6.1 Lokasi Penelitian	33
3.6.2 Periode Penelitian	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil Penelitian.....	35
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Batam.....	35
4.1.2 Visi Dan Misi Dinas Perhubungan Kota Batam	36

4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Batam	36
4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Batam	37
4.1.5 Sumber Daya Manusia di Dinas Perhubungan Kota Batam	41
4.1.6 Efektivitas Inovasi Pelayanan Transportasi Trans Batam Berbasis <i>E-Government</i> Oleh Dinas Perhubungan Kota Batam	42
4.1.7 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Efektivitas Inovasi Pelayanan Transportasi Trans Batam Berbasis <i>E-Government</i> oleh Dinas Perhubungan Kota Batam	53
4.2 Pembahasan	69
4.2.1 Efektivitas Inovasi Pelayanan Transportasi Trans Batam Berbasis <i>E-Government</i> Oleh Dinas Perhubungan Kota Batam	69
4.2.2 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Efektivitas Inovasi Pelayanan Transportasi Trans Batam Berbasis <i>E-Government</i> Oleh Dinas Perhubungan Kota Batam	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Simpulan	74
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. 1 Aplikasi SIP TB Pada Play Store Android	6
Gambar 1. 2 Tampilan Awal & Daftar Pilihan Menu Pada Aplikasi SIP TB ...	7
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Batam	37
Gambar 4. 2 Aplikasi SIP TB Pada Play Store Android	42
Gambar 4. 3 Tampilan Menu Pada Aplikasi SIP TB	43

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Jumlah Armada Bus Trans Batam Tahun 2021.....	4
Tabel 1. 2 Jumlah Koridor, Rute, Ritase, dan Jam Operasional Bus Trans Batam Tahun 2019	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Periode Penelitian.....	34
Tabel 4. 1 Jumlah Pegawai Dinas Perhubungan Kota Batam	41



Universitas Putera Batam

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sering disebut Nusantara, adalah negara di Asia Tenggara yang terletak di persimpangan geografis antara Asia dan Australia, serta samudra Pasifik dan Hindia. Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di dunia, termasuk 17.508 pulau. Kepulauan Riau adalah salah satu dari beberapa pulau di gugusan ini. Ada lima kabupaten yaitu Lingga, Bintan, Karimun, Natuna, dan Karimun serta dua kota yakni Batam dan Tanjung Pinang. Batam merupakan kota terbesar di Provinsi Riau. Hasil Sensus Penduduk 2020 menurut Badan Pusat Statistik Kota Batam menunjukkan jumlah penduduk sebanyak 1.196.396 jiwa yang tersebar di 12 kelurahan. Dengan laju pertumbuhan saat ini, peningkatan populasi akan menyebabkan mobilitas masyarakat yang lebih banyak.

Hal ini berdampak pada semakin meluasnya jangkauan kegiatan yang digunakan oleh masyarakat Kota Batam. Hal tersebut mengingat bahwa Batam memiliki jarak yang dekat dengan Singapura dan Malaysia, pulau Batam di Indonesia berfungsi sebagai pusat transportasi internasional yang penting. Hal ini menjelaskan mengapa Batam mengalami pertumbuhan di atas rata-rata dan menjadi salah satu kota terpadat di Indonesia. Akibat perubahan tersebut, laju kehidupan di Kota Batam semakin cepat, dan kini kota ini memiliki jaringan transportasi umum yang luas. Pemerintah Kota Batam menawarkan layanan taksi dan bus dalam upaya meningkatkan perekonomian lokal.

Pemerintah daerah Batam, Indonesia, diberi otonomi lebih sehingga dapat memenuhi kebutuhan warga dan bisnisnya dengan lebih baik di bawah sistem yang dikenal sebagai "otonomi daerah". Pelayanan publik sendiri telah muncul sebagai topik yang patut dipertimbangkan karena berbagai jenis penyediaan layanan 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. Tata kelola yang baik tidak dapat diwujudkan melalui keterlibatan sektor publik saja; melainkan membutuhkan partisipasi sektor swasta dan masyarakat umum agar sinergi dapat dicapai dalam pengelolaan ekonomi, lingkungan, sumber daya alam, dan masalah sosial.

Pelayanan publik terdiri dari penyediaan barang dan jasa kepada anggota masyarakat sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan (Abdullah, 2019:41). Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan *administrative* yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik dilaksanakan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan *administrative* yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

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 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. 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 1. 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

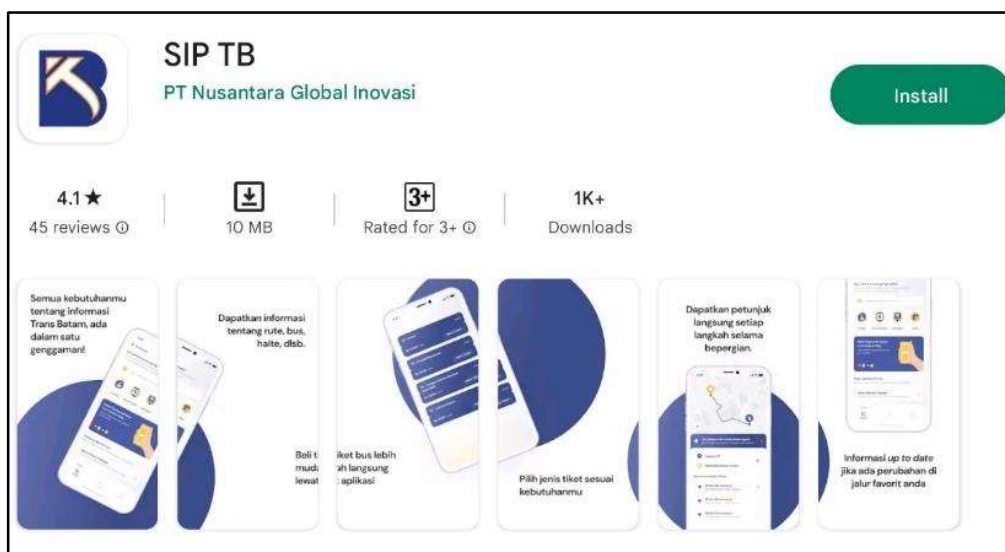
(Sumber: Laporan Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam, 2023)

Tabel di atas menunjukkan bus Trans Batam memiliki total delapan koridor. Koridor pertama yaitu Sekupang – Batam Centre yang memiliki enam rute dengan enam unit bus yang beroperasi dari pukul 06:00 WIB sampai dengan 21:00 WIB dengan 12 rit. Koridor kedua yaitu Tj. Pinang – Batam Centre yang memiliki sembilan rute dengan enam unit bus yang beroperasi dari pukul 06:00 WIB sampai dengan 19:00 WIB dengan sepuluh rit. Koridor ketiga yaitu Sekupang – Jodoh yang memiliki sembilan rute dengan enam unit bus yang beroperasi dari pukul 06:00 WIB sampai dengan 21:00 WIB dengan 12 rit. Koridor keempat yaitu Sagulung –

Sekupang yang memiliki enam rute dengan lima unit bus yang beroperasi dari pukul 06:00 WIB sampai dengan 19:00 WIB dengan sepuluh rit. Koridor kelima yaitu Tj. Piayu – Batam Centre yang memiliki enam rute dengan enam unit bus yang beroperasi dari pukul 06:00 WIB sampai dengan 19:00 WIB dengan sembilan rit. Koridor keenam yaitu Jodoh – Batam Centre yang memiliki empat rute dengan lima unit bus yang beroperasi dari pukul 06:00 WIB sampai dengan 19:00 WIB dengan sepuluh rit. Selanjutnya koridor ketujuh yaitu Nongsa – Batam Centre yang memiliki sembilan rute dengan lima unit bus yang beroperasi dari pukul 06:00 WIB sampai dengan 19:00 WIB dengan sepuluh rit. Koridor terakhir yakni kedelapan yaitu Nongsa – Jodoh yang memiliki empat rute dengan enam unit bus yang beroperasi dari pukul 06:00 WIB sampai dengan 19:00 WIB dengan sepuluh rit.

Dinas Perhubungan Kota Batam bertanggung jawab dalam menyusun dan mengatur kebijakan terkait pelayanan transportasi di Kota Batam, salah satunya yaitu 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 menjawab tuntutan kepada Pemerintah Kota Batam, dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya pelayanan publik berupa layanan elektronik atau *e-service*, khususnya dalam hal ini adalah aplikasi, dimana aplikasi pemerintah daerah diharapkan dapat menjadi media *e-government* sebagai sarana interaksi antara pemerintah dengan masyarakat maupun mempermudah layanan elektronik.

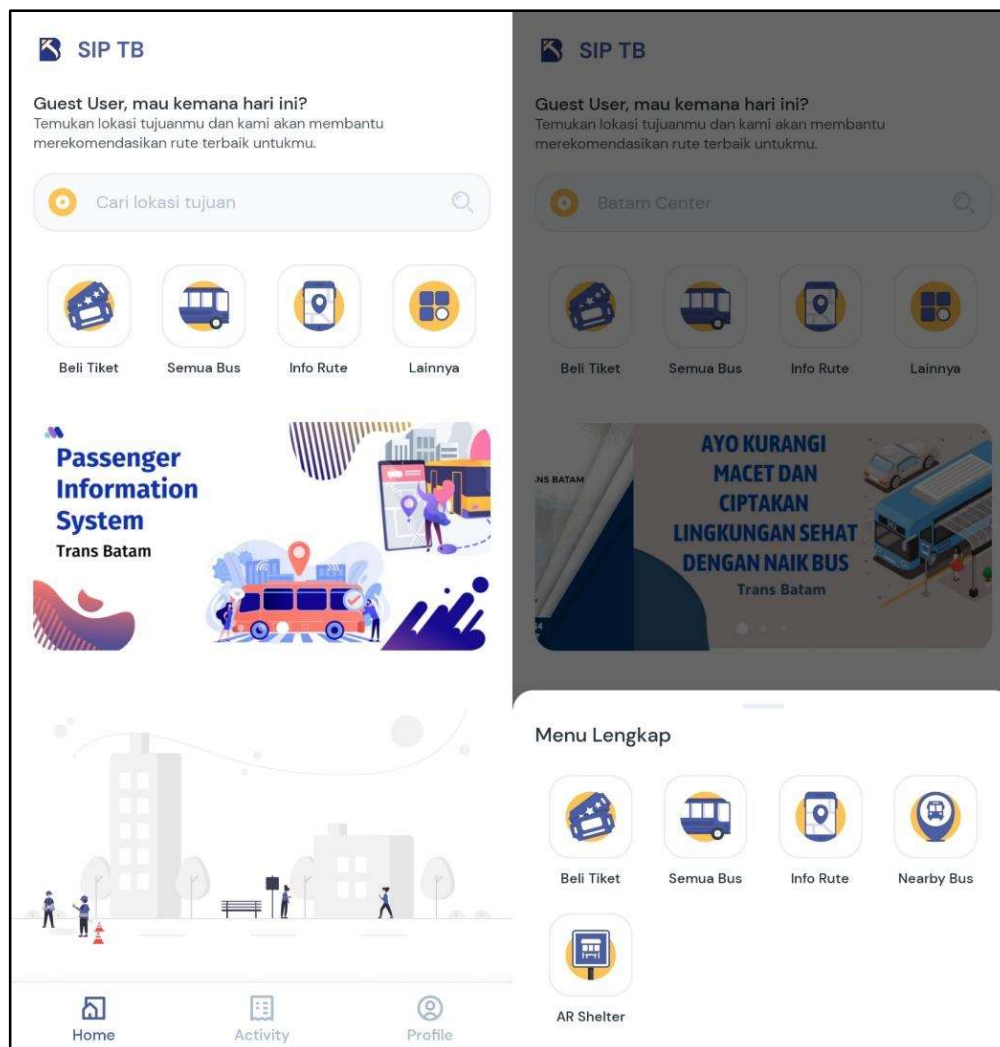
Dengan adanya aplikasi tersebut, masyarakat dapat membeli tiket bus, melacak bus, melihat info rute, serta dapat mengetahui keberadaan bus terdekat melalui layar *smartphone*. Mengutip dari Batamnews.co.id, aplikasi SIP TB tersebut dapat diunduh dan diinstal melalui Play Store pada *smartphone* dengan 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. 1 Aplikasi SIP TB Pada Play Store Android

Gambar di atas merupakan tampilan dari Play Store, di mana masyarakat dapat mengunduh aplikasi SIP TB yang akan langsung terinstal ke *smartphone* pengguna. Seperti yang terlihat pada gambar di atas, aplikasi ini memiliki rating 4.1 dengan total review sebanyak 45 ulasan. Selanjutnya ukuran aplikasi ini yaitu sebesar 10 MB (Megabyte), yang mana ukuran tersebut terhitung kecil sehingga tidak membutuhkan ruang penyimpanan yang besar pada *smartphone* pengguna.

Gambar di atas juga menunjukkan bahwa aplikasi ini telah diunduh sebanyak lebih dari seribu kali di Play Store.



Gambar 1. 2 Tampilan Awal & Daftar Pilihan Menu Pada Aplikasi SIP TB

Setelah pengguna mengunduh aplikasi SIP TB dari Play Store, maka akan terinstal secara otomatis ke *smartphone* pengguna. Adapun tampilan awal dari aplikasi SIP TB dapat dilihat pada gambar 1.2 di atas. Pada tampilan awal terdapat kolom pencarian lokasi di mana pengguna dapat mencari lokasi tujuan. Selanjutnya, terdapat lima menu layanan pada aplikasi SIP TB yakni menu Beli Tiket untuk

memesan tiket bus, menu Semua Bus untuk melihat posisi terkini bus Trans Batam, menu Info Rute untuk mendapatkan informasi terkait delapan rute yang telah disediakan, menu Nearby Bus untuk melihat posisi bus Trans Batam yang terdekat, terakhir menu yaitu AR Shelter. Lalu terdapat tiga Tab pada aplikasi ini yaitu tab *Home*, tab *Activity*, dan tab *Profile*.

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. Sangat penting untuk melengkapi kekurangan-kekurangan tersebut dengan sesegera mungkin dalam rangka mewujudkan visi dan misi Dinas Perhubungan Kota Batam, sehingga pelayanan berbasis *E-Government* yang diberikan dapat berfungsi secara efisien dan membantu masyarakat dalam segala macam tuntutan pelayanan sehingga dapat lebih menarik minat masyarakat agar menggunakan moda transportasi umum dalam kehidupan sehari-hari.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN TRANSPORTASI TRANS BATAM BERBASIS *E-GOVERNMENT* OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA BATAM”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang oleh peneliti di atas, maka dapat dirumuskan beberapa indentifikasi masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Aplikasi SIP TB masih belum dapat digunakan pada *smartphone* dengan operasi sistem iOS (*iPhone Operating System*) sehingga masyarakat yang menggunakan iPhone masih belum dapat menggunakan aplikasi tersebut.
2. Masih terdapat bus yang belum terpasang GPS, sehingga fitur untuk melacak keberadaan bus pada aplikasi SIP TB belum sepenuhnya berfungsi.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini dibatasi oleh peneliti yakni hanya melakukan analisis tentang efektivitas inovasi pelayanan transportasi Trans Batam berbasis *E-Government* oleh Dinas Perhubungan Kota Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran di atas mulai dari latar belakang dan identifikasi masalah, dan juga batasan masalah, maka peneliti merumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini, di antaranya:

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?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan oleh peneliti, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis efektivitas inovasi pelayanan transportasi Trans Batam berbasis *E-Government* oleh Dinas Perhubungan Kota Batam.
2. Untuk menganalisis faktor yang memengaruhi efektivitas inovasi pelayanan transportasi Trans Batam berbasis *E-Government* oleh Dinas Perhubungan Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi perkembangan pengetahuan Ilmu Administrasi Negara dalam mata kuliah *E-Government* dan Manajemen Pelayanan Publik, sehingga dapat dijadikan sebagai referensi penelitian sejenisnya.
2. Manfaat secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran kepada Pemerintah Kota Batam dan masyarakat dengan menambah pemahaman terkait pelayanan publik berbasis *e-government*.



Universitas Putera Batam

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas

Banyak ahli yang berbagi banyak pengetahuan dan pemahaman umum tentang bagaimana untuk mendefinisikan efektivitas, yaitu sebagai bahan utama dalam merumuskan rencana untuk mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan oleh organisasi tertentu. Dalam bahasa Inggris, efisiensi disebut *efficacy* yang artinya berhasil atau segala sesuatu yang telah dilakukan berhasil. Efektivitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa efektif berarti adanya efek (akibat, pengaruh, kesannya) mujur atau mujarab akan membawa hasil. Dengan demikian efektifitas dapat diartikan keefektifan atau daya adanya kesesuaian dalam suatu aktivitas antara apa saja yang telah dilakukan dengan suatu yang telah diungkapkan. Pada dasarnya efektifitas memiliki arti berhasil atau tepat guna.

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.

Robbins (Indrawijaya, 2019:24) mengungkapkan bahwa dalam melihat suatu efektivitas, terdapat empat pendekatan dalam memandang, di antaranya yaitu:

1. Pendekatan pencapaian tujuan (*goals attainment approach*). Pendekatan yang memandang bahwa keefektifan suatu organisasi harus dinilai sehubungan dengan pencapaian tujuan (*ends*), keseimbangan caranya (*means*).
2. Pendekatan sistem (*system approach*). Pendekatan strategis dengan tujuan meningkatkan umur panjang organisasi; dalam konteks ini, penting untuk mempertimbangkan SDM, struktur organisasi, dan penggunaan teknologi..
3. Pendekatan konstituensi-strategi (*strategic-constituencies approach*). Pada pendekatan ini, dukungan yang terus menerus diperlukan agar sebuah organisasi dapat terus eksis.
4. Pendekatan nilai-nilai yang bersaing (*competing value approach*). Pendekatan ini menggabungkan ketiga pendekatan yang dijelaskan di atas, yang masing-masing didasarkan pada seperangkat nilai yang berbeda.

Menurut Subkhi (Jayusman & Widiyarta, 2018:63) yang mencakup empat aspek ukuran efektivitas yaitu:

1. Adaptasi. Adaptasi adalah kemampuan suatu organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

2. Integrasi. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.
3. Motivasi Anggota. Motivasi Anggota ialah pengukuran mengenai keterkaitan dan hubungan antara pelaku organisasi dengan organisasinya dan kelengkapan sarana bagi pelaksana tugas pokok dan fungsi organisasi.
4. Produksi. Produksi ialah pengukuran yang dihubungkan dengan jumlah mutu keluaran.

Selanjutnya Etzioni (Indrawijaya, 2019:70) menjelaskan bahwa dalam pengukuran efektivitas terdapat sebuah pendekatan yang dikenal sebagai *System Model*. Di mana pendekatan tersebut terdiri dari empat kriteria, yaitu adaptasi, integrasi, motivasi dan produksi.

1. Adaptasi. Kapasitas organisasi untuk berubah sebagai respons terhadap lingkungannya adalah inti dari adaptasi.
2. Integrasi. Mengukur efektivitas dalam kaitannya dengan kapasitas organisasi untuk sosialisasi, pembangunan konsensus, dan bentuk komunikasi lainnya.
3. Motivasi. Efisiensi sumber daya yang digunakan untuk melakukan tupoksi dan hubungan antara peran yang dimainkan orang dalam suatu organisasi dan organisasi itu sendiri.
4. Produksi. Pendekatan yang mengukur efisiensi dengan melihat seberapa dekat hal itu terkait dengan hal-hal seperti tingkat aktivitas organisasi dan jumlah serta keragaman karyawannya.

Streers (Lestari, 2019:73) mengungkapkan ada tiga indikator dalam mengukur efektivitas, di antaranya:

1. Pencapaian Tujuan. Keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai proses. Oleh karena itu, agar perolehan tujuan akhir semakin terjamin, dibutuhkan pentahapan, baik dalam artian pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti prioritasnya. Pencapaian tujuan terdiri dari dua sub-indikator, yaitu: sasaran dan kurun waktu yang merupakan target kongkret.
2. Integrasi. Mengukur kapasitas organisasi untuk komunikasi, sosialisasi, dan pembangunan konsensus. Integrasi proses sosialisasi.
3. Adaptasi. Kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Konsisten dengan pencocokan eksekusi program dengan kondisi lapangan.

Budiani (Khadafi & Mutiarin, 2018:23) menyatakan bahwa variabel yang tercantum di bawah ini dapat digunakan untuk menentukan efektivitas program.

1. Ketepatan Sasaran Program, yaitu seberapa baik setiap sasaran dalam program cocok dengan kriteria yang telah ditentukan.
2. Sosialisasi Program, yaitu keahlian penyelenggara program dalam pemasaran media sosial, masyarakat umum dan peserta program dapat mengetahui semua yang perlu mereka ketahui tentang pelaksanaan program.
3. Tujuan Program, yaitu seberapa baik hasil yang diinginkan program sejalan dengan hasil aktualnya.

4. Pemantuan Program, yaitu kegiatan yang dilakukan setelah program disampaikan untuk menunjukkan apresiasi kepada sasaran program.

2.1.1 Faktor Memengaruhi Efektivitas

Menurut Steers (Kusyeni et al., 2021:78) terdapat empat faktor yang memberikan pengaruh kepada efektivitas suatu program, diantaranya:

1. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi terdiri dari struktur organisasi dan teknologi. Struktur organisasi yang berkaitan dengan koneksi sumber daya manusia; bagaimana mengarahkan karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Sebaliknya, teknologi dalam konteks ini adalah mekanisme dimana organisasi tertentu mengubah input bahan baku menjadi produk jadi.

2. Karakteristik Lingkungan

Lingkungan adalah pengaruh potensial terhadap efektivitas program; ini mencakup lingkungan eksternal dan lingkungan internal organisasi. Yang kami maksud dengan "lingkungan eksternal" adalah jumlah semua kekuatan di luar kendali organisasi yang berdampak pada keputusan dan tindakannya. Namun, iklim tempat kerja juga dikenal sebagai "iklim organisasi", karena mencakup banyak aspek lain dari lingkungan kerja.

3. Karakteristik Pekerja

Kontribusi pekerja terlihat bersamaan dengan faktor organisasi, teknologi, dan lingkungan yang memengaruhi keberhasilan program. Karyawan berkomunikasi satu sama lain di tempat kerja, membentuk struktur organisasi, dan memanfaatkan alat teknologi. Dua proses organisasi yang

penting yakni identifikasi pekerja dengan organisasi dan kinerja pribadi di tempat kerja secara langsung dipengaruhi oleh karakteristik karyawan, yang pada gilirannya memengaruhi efektivitas program.

4. Kebijakan dan Praktek Manajemen

Secara umum, teori dan praktik manajemen mengungkapkan variasi yang lebih besar dalam gaya kepemimpinan, strategi organisasi, dan metode untuk mencapai tujuan. Indikator ini memperhitungkan empat faktor terpisah yang semuanya berdampak pada efisiensi organisasi. Penetapan tujuan strategis, manajemen sumber daya, komunikasi, dan pengambilan keputusan.

2.2 Inovasi Pelayanan Publik

2.2.1 Konsep Inovasi

Menurut Suryani (2018:71) istilah "inovasi" dapat berarti proses menciptakan produk baru atau hasil dari penggunaan pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknis), dan pengalaman yang ada untuk penciptaan atau peningkatan yang sudah ada.. Adapun menurut Rosenfeld (Suwerda, 2017:65) inovasi adalah penerapan pengetahuan baru untuk menciptakan produk, proses, atau layanan baru. Namun menurut Fontana (2019:31) kesuksesan ekonomi dan sosial dicapai melalui pengenalan pendekatan baru atau kombinasi dari pendekatan yang ada untuk transformasi input menjadi output, menghasilkan pergeseran signifikan dalam hubungan antara nilai barang atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan dan harga di mana itu terjual.

Dalam konteks pergeseran prioritas, inovasi sering dipahami memiliki korelasi langsung dengan lingkungan alam 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.

2.2.2 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan memiliki tiga arti di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, yaitu 1) perihal atau cara melayani; 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); 3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan beli barang atau jasa, sedangkan menurut Moenir (Mursyidah & Ilmi Usrotin, 2020:15) mendefinisikan penyediaan layanan sebagai kinerja suatu tindakan oleh individu atau kelompok terhadap kriteria yang telah ditentukan sebelumnya,

dimana kepuasan pihak yang menerima atau memberikan layanan tergantung pada keberhasilan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Pada kenyataannya, pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang dirancang untuk menjaga agar proses pelayanan berjalan dengan lancar dan dapat diandalkan dalam jangka panjang, mencakup semua aspek keberadaan organisasi dalam komunitas yang lebih luas. Prosedur ini dilakukan untuk memastikan semua kebutuhan penyedia dan penerima layanan terpenuhi. Poerwadarmita (Hardiyansyah, 2018:14) juga memberikan penjelasan etimologis tentang penyediaan layanan dengan mencatat bahwa kata "layan" berarti "membantu menyiapkan" atau "membimbing" apa pun yang mungkin dibutuhkan seseorang. Selain itu, layanan dapat dipahami sebagai sarana untuk memberikan bantuan; barang atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan; dan segala sesuatu yang berkaitan dengan penjualan dan pembelian barang atau jasa.

Lovelock (Hardiyansyah, 2018:14) menjelaskan bahwa penerima layanan mungkin masih mengalami dan menghargai produk meskipun produk tersebut tidak memiliki bentuk fisik dan memiliki umur yang pendek. Pengertian di atas menjelaskan bahwa jasa adalah produk yang tidak berwujud fisik sehingga tidak dapat dimiliki; itu juga tidak berlangsung selamanya dan tidak berlangsung selamanya; sebaliknya, penerima layanan diharuskan untuk secara langsung melihat dan mengalaminya. Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, maka "jasa" dapat dipahami sebagai "kegiatan yang disediakan dalam rangka mengatur dan menyiapkan segala kebutuhan dari satu pihak ke pihak lain, baik berupa jasa maupun barang".

Nurdin (2019:18) menjelaskan bahwa jika dilihat dari sudut pandang pemerintah, pelayanan diartikan sebagai proses dan upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hak-hak dasarnya dan hak-hak pemerintah, yang dapat berupa barang atau jasa. Layanan ini, biasanya disebut sebagai "pelayanan publik", merupakan bagian penting dari infrastruktur setiap negara karena membantu warga negara menjadi peserta aktif dalam masyarakat dan warga negara yang bertanggung jawab di negara mereka. Definisi lainnya dijelaskan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Menurut Zaenal & Laksana (2018:41) mendefinisikan pelayanan publik sebagai proses pemenuhan kebutuhan publik di dalam suatu organisasi menurut prinsip dasar dan prosedur yang ditetapkan. Sementara menurut Sinambela et al. (2019:5) Pelayanan publik merupakan upaya aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

2.2.3 Faktor yang Memengaruhi Efektivitas Inovasi

Dedikasi yang tinggi (komitmen) untuk mengimplementasikan inovasi dihasilkan dari nilai-nilai yang konsisten dengan konteks sekitarnya. Faktor-faktor ini mempengaruhi efisiensi implementasi dan mempengaruhi kesuksesan inovasi. Keberhasilan implementasi diukur dari konsistensi dan kualitas layanan yang

diterima oleh pengguna layanan inovatif (Klein & Sorra, 1996). Kemudian, waktu strategis adopsi inovasi juga mempengaruhi efektivitas inovasi.

Dalam hal ini, efektifitas inovasi diartikan oleh Klein & Sorra (1996) manfaat yang diterima organisasi sebagai hasil inovasi antara lain peningkatan produktivitas, moral karyawan, dan pelayanan publik. di sektor swasta, manfaat ini disebut sebagai keuntungan, sedangkan di sektor publik disebut sebagai efisiensi dalam sistem birokrasi.

Efektivitas implementasi inovasi dipengaruhi oleh beberapa faktor (Klein & Knight, 2017:49).

- 1) Kebijakan dan Praktik dalam Implementasi Inovasi. Misalnya, kuantitas dan kualitas *training* untuk pegawai, sistem *reward*, kualitas dan akses teknologi yang digunakan.
- 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 inovasi diatur dalam orientasi jangka panjang. Visi jangka panjang dalam penerapan inovasi tentu membutuhkan kesabaran untuk menciptakan keberlanjutan dan mencegah kegagalan implementasi inovasi seiring berjalannya waktu

2.3 *E-Government*

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 menyebarluaskan 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). Richardus (Pratama et al., 2023:83) menyebutkan bahwa *E-Government* merupakan salah satu upaya untuk menciptakan lingkungan pelayanan pemerintah yang lebih terintegrasi yang bermanfaat bagi masyarakat luas adalah representasi dari visi bersama antara pemerintah dan para pemangku kepentingan yang sudah terlibat, misalnya;

- 1) Meningkatkan kinerja operasional pemerintah dan produktifitas pelayanan publik.
- 2) Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparan.
- 3) Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik.
- 4) Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis.

Berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik: Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk:

- 1) Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;
- 2) Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
- 3) Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik;
- 4) Membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab; dan
- 5) Memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi.

Pemerintah telah menciptakan suatu sistem yang dikenal dengan *E-Government* atau *Electronic Government* untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan kerja pemerintahan. Sistem ini dimaksudkan untuk membuat penyebaran informasi pemerintah lebih mudah dan lebih luas (Pratama et al., 2023:83). *E-Government* yang menyederhanakan, mempermudah, mempercepat, mengamankan, dan meningkatkan kehidupan masyarakat sehari-hari berpotensi untuk mempercepat pembangunan dalam skala regional, nasional, dan global (Tasyah et al., 2021:46). Sedangkan Richardus (Pratama et al., 2023:84) menggambarkan *E-Government* sebagai jenis baru interaksi pemerintah dengan publik dan kelompok lain yang membutuhkan, yang

memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan tingkat layanan dari waktu ke waktu.

Beberapa contoh definisi yang telah dipaparkan diatas, menunjukkan bahwa setidaknya terdapat tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi *E-Government* yang ada menurut Indrajit (Pratama et al., 2023:48), berikut tiga persamaan karakteristik tersebut:

- 1) Merupakan sebuah mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder); dimana
- 2) Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan
- 3) Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun	Judul	Metode	Hasil
1.	(Putri & Mutiarin, 2018) Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol. 3 No. 9	Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia	Metode Kualitatif, Sumber Data Primer dan Sekunder.	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, penelitian mendalam tentang perkembangan dan perluasan inovasi pelayanan publik di Indonesia masih sangat minim.
2.	(Fitrianti et al., 2021) <i>Journal of Governance Innovation</i> Vol. 3 No. 1	Efektivitas Inovasi Program <i>Smart</i> Kampung di Desa Ketapang Kabupaten Banyuwangi	Metode Kualitatif, Sumber Data Primer dan Sekunder.	Hasil penelitian ini menunjukkan efektivitas program <i>Smart</i> Kampung berjalan dengan baik. Diadakannya pelatihan dan pendampingan secara rutin serta memberikan beasiswa kepada aparatur desa untuk meneruskan pendidikan agar nanti dapat menjadi SDM yang unggul. Pemerintah Desa Ketapang juga sangat memanfaatkan teknologi secara maksimal dengan menggunakan <i>hardware</i> dan <i>software</i> untuk mendukung pelaksanaan inovasi <i>Smart</i> Kampung. Adapun hambatan yang menonjol dalam hal ini yakni, masalah jaringan internet merupakan hal yang krusial untuk

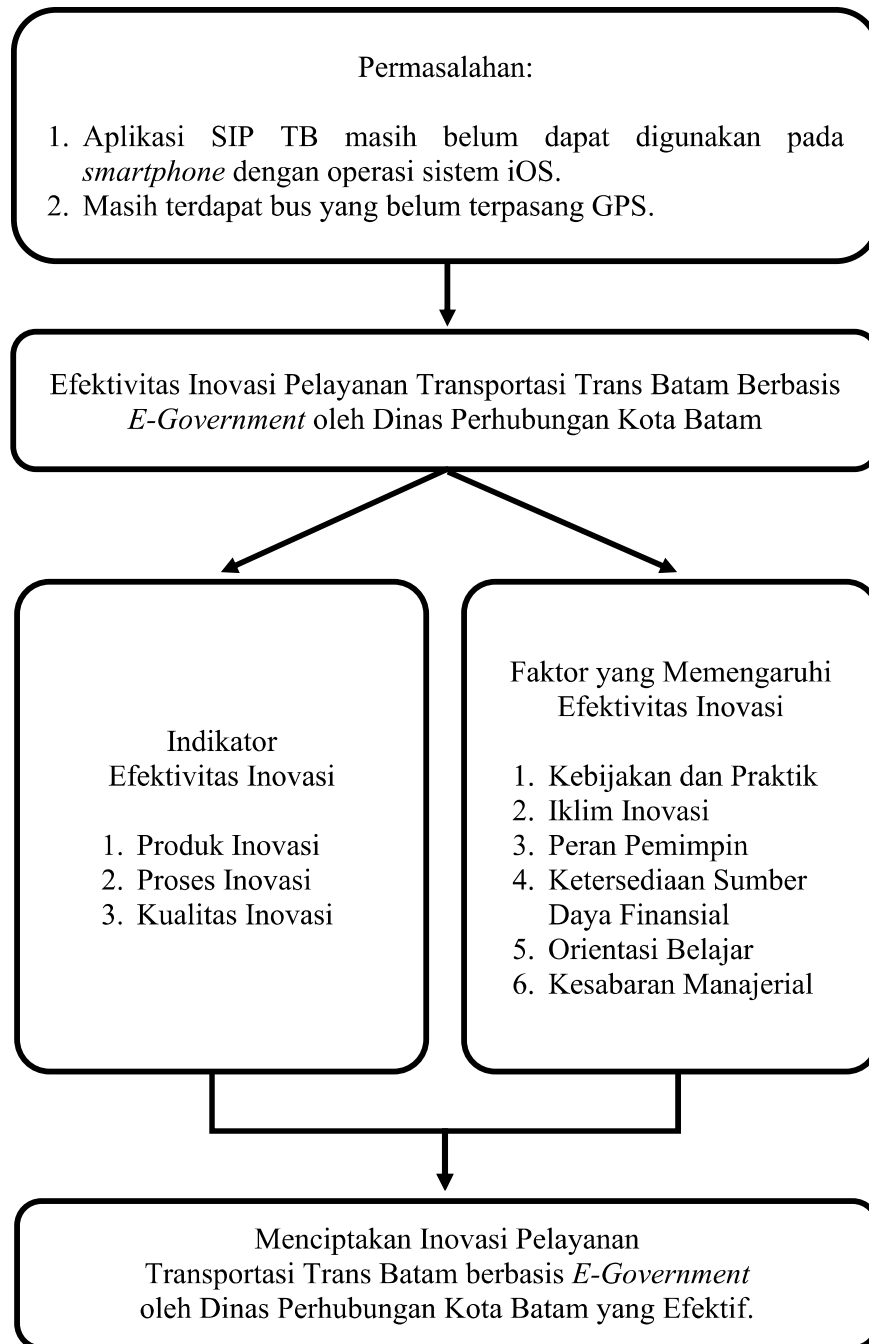
				menyelenggarakan program inovasi <i>Smart</i> Kampung yang berbasis teknologi informasi.
3.	(Anisah et al., 2023) <i>JANE</i> (Jurnal Administrasi Negara) Vol. 14 No. 2	Efektivitas <i>E-Government</i> Pada Aplikasi Elektronik Remunerasi Kinerja (<i>E-Rk</i>) di Pemerintahan Kota Bandung	Metode Kualitatif, Sumber Data Primer dan Sekunder.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi e-RK yang diterapkan pada Pemerintah Kota Bandung belum berjalan dengan efektif. Hal ini dibuktikan dari tidak adanya masukan dari pengguna guna meningkatkan mutu e-government pada aplikasi e-RK, perangkat lunak yang digunakan pada aplikasi e-RK belum dikembangkan dengan baik, sistem keamanan yang digunakan pada aplikasi e-RK belum dapat menjaga keamanan data dan informasi yang ada pada aplikasi e-RK, pihak pengelola belum memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya, sosialisasi yang dilakukan BKPP Kota Bandung kepada pengguna belum maksimal, tidak memperhatikan rencana pengembangan sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan, komunikasi dan koordinasi yang terjalin belum dilaksanakan dengan optimal.
4.	(Astuti et al., 2022) <i>Journal of Innovation Research and Knowledge</i> Vol.1 No. 12	Efektivitas <i>E-Government</i> Siap Pemkot Probolinggo dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Wonoasih	Metode Kualitatif, Sumber Data Primer dan Sekunder.	Hasil penelitian mengungkapkan aplikasi e-government SIAP PEMKOT PROBOLINGGO ini sudah cukup baik untuk digunakan pada para pegawai di Kantor Kecamatan Wonoasih sebagai aplikasi presensi di masa pandemi covid-19 ini. Aplikasi tersebut cukup

				efisien saat digunakan karena penggunaannya melalui gadget masing masing dari para pegawai. Namun ada letak kelemahan pada aplikasi tersebut.
5.	(Rusnita et al., 2023) Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Politik Lokal Vol. 3 No. 1	Efektivitas <i>E-Government</i> dalam Penerapan Program E-Kelurahan	Metode Kualitatif, Sumber Data Primer dan Sekunder.	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan program e-Kelurahan di Kota Padang masih belum efektif. Meskipun dimensi dasar terpenuhi berupa keamanan aplikasi, memiliki database terintegrasi, serta hubungan lateral melalui kemitraan bersama berjalan lancar. Namun sarana komunikasi ke pihak internal tidak dihadirkan kehadiran publik, transparansi proses dan struktur tidak berjalan maksimal, interaktivitas e-Kelurahan masih lemah dan yang paling penting akses yang efisien terbukti bermasalah. Sehingga dapat disimpulkan kembali, baik dari segi aplikasi, pihak penyelenggara maupun masyarakat masih dalam tahap mendasar untuk bertransisi ke arah digital.
6.	(Hanipah & Aryani, 2022) SAWALA (Jurnal Administrasi Negara) Vol. 10 No. 1	Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis <i>E-Government</i> (SIMPELIN) di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi)	Metode Kualitatif. Sumber Data Primer dan Sekunder.	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi memproduksi SIMPELIN yang memiliki banyak manfaat dalam membantu masyarakat melakukan pendaftaran dimana saja dengan persyaratan yang sudah diperingkas dan sangat efisien mengingat luas

				wilayah sukabumi yang sangat luas.
7.	(Pratama et al., 2023) <i>Publik Policy: Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis</i> Vol. 4 No. 1	Efektivitas Layanan Aduan Laport Bupati Berbasis <i>E-Government</i> di Kabupaten Pekalongan	Metode Kualitatif, Sumber Data Primer dan Sekunder.	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan aduan masyarakat berbasis e-government di Kabupaten Pekalongan belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Faktor pendukung penerapan layanan aduan masyarakat adalah memanfaatkan perkembangan teknologi informatika seperti penggunaan social media yang yang mudah digunakan dan murah. Adapun faktor penghambat penerapan layanan a quo adalah minimnya dukungan dari aspek sumber daya manusia, sarana prasarana, infrastruktur dan anggaran
8.	(Zulfahmi et al., 2019) <i>Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi</i> Vol. 1 No. 1	Efektivitas Media <i>E-Government</i> dalam Mendukung Transparansi Informasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau	Metode Kualitatif. Sumber Data Primer dan Sekunder.	Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa efektivitas Media e-Government dalam mendukung transparansi Informasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau adalah dengan penggunaan website www.riau.kemenag.go.id sebagai media e-Government sangat efektif dan efisien dalam mendukung transparansi informasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.
9.	(Dompok, 2020)	Aspek Pemberdayaan Kelurahan dalam Rangka	Metode Kualitatif. Sumber Data Primer	Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan pelayanan di kelurahan, beberapa aspek

	Jurnal Dialektika Publik Vol. 5 No. 1	Meningkatkan Pelayanan Masyarakat	dan Sekunder.	penting pemberdayaan harus dilakukan secara maksimal. Ini termasuk kebebasan bergerak, kemampuan untuk membeli barang-barang kecil dan besar, partisipasi dalam membuat keputusan rumah tangga, kebebasan relatif dari dominasi keluarga, pengetahuan hukum dan politik, partisipasi dalam kampanye dan protes, keamanan ekonomi, dan memberikan kontribusi kepada keluarga.
10.	(Weber & Grauer, 2019) <i>International Journal of Strategic Communication</i> Vol. 13 No. 2	<i>The Effectiveness of Social Media Storytelling in Strategic Innovation Communication: Narrative Form Matters</i>	Metode Kualitatif. Sumber Data Primer dan Sekunder.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pandangan saat ini tentang potensi mendongeng terlalu optimis dan menggunakan narasi berkualitas tinggi, dalam kondisi tertentu, juga dapat menimbulkan efek buruk. Implikasi praktis dari temuan ini telah dibahas.

2.5 Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran



Universitas Putera Batam

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode penelitian naturalistik, bisa juga disebut sebagai metode etnografi karena penelitian dilakukan dengan setingan alamiah (Sugiyono, 2018:43). Penelitian kualitatif dilakukan pada objek alam yang berkembang secara alami, tanpa manipulasi oleh peneliti, dan pengalaman peneliti tidak mengubah dinamika objek secara signifikan (Anggito & Setiawan, 2018;25). Dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisis efektivitas program rusunawa dalam mengatasi permasalahan pemukiman liar di Kota Batam dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang berusaha menggambarkan secara tepat dan akurat fenomena yang terjadi secara nyata, akurat, dan sistematis berdasarkan fakta yang ada melalui pengumpulan, penjelasan, dan pendataan yang objektif.

3.2 Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif. Metode penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2018:65) adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Artinya penelitian ini hanya ingin mengetahui bagaimana keadaan variabel itu sendiri tanpa ada pengaruh

atau hubungan terhadap variabel lain seperti penelitian eksperimen atau korelasi. Sebagaimana yang disampaikan pula oleh Arikunto (2019:63) bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.

3.3 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah faktor yang sangat penting karena, sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian. Oleh sebab itu, sumber data memiliki kedudukan penting sebagai bahan pertimbangan, dalam menentukan metode pengumpulan data (Samsu, 2018:112). Dalam penelitian ini menggunakan sumber data, sebagai berikut:

1. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian sehingga peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen yang telah ditetapkan. Sumber data ini oleh peneliti akan diperoleh melalui hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di lokasi penelitian.
2. Sumber data sekunder merupakan data yang telah tersedia dalam bentuk bukti dan laporan kinerja yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Sumber data ini oleh peneliti akan didapatkan dari instansi dan pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian sehingga langkah ini amat penting dalam penelitian ilmiah. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan, sebagai berikut:

1. Wawancara merupakan suatu proses interaksi antara Pewawancara dengan Informan melalui komunikasi langsung (Yusuf, 2019:50). Wawancara dilakukan terhadap instansi dan pihak-pihak yang akan berhubungan dengan lokasi penelitian. Adapun, lokasi wawancara dalam penelitian ini berada di Kota Batam dan berikut daftar narasumber dalam penelitian ini: (Sementara belum turun ke lapangan). Metode pengumpulan data yang digunakan ialah pedoman wawancara.
2. Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data secara langsung yang didahului dengan pengamatan kemudian, pencatatan yang bersifat sistematis, logis, objektif, dan rasional terhadap berbagai fenomena dalam objek yang diteliti (Kristanto, 2018).
3. Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data melalui peninggalan arsiparsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil-dalil atau hukum-hukum, dan lain-lain berhubungan dengan masalah penelitian (Harbani, 2020).

3.5 Metode Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2017) kegiatan dalam analisis data kuantitatif dilakukan secara menyeluruh sampai pada titik signifikansi statistik tuntas dengan cara, sebagai berikut:

1. Reduksi Data adalah kegiatan meringkas, memilih hal yang paling penting, focus pada hal yang paling penting, dan mencari objek dan gambar. Karena data yang tidak lengkap memberikan gambaran yang lebih bernuansa dan mempermudah peneliti untuk menyusun dan mencari informasi lebih lanjut;
2. Penyajian Data dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam bentuk penjelasan singkat, diagram, hubungan kelas, dan diagram blok. Teks naratif paling banyak digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif;
3. Penarikan Kesimpulan adalah dalam penelitian kualitatif hasilnya dapat berupa uraian tentang objek yang sebelumnya kabur sehingga, setelah diteliti menjadi jelas berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

3.6 Lokasi dan Periode Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Dinas Perhubungan Kota Batam yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No.2, Sukajadi, Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau.



Universitas Putera Batam

