

ABSTRAK

Zanindra Primahmudika, 1198010236: Inovasi Peningkatan Layanan Transportasi Publik Melalui Program JakLingko Pada Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.

Adanya beberapa kekurangan dalam penyelenggaraan pemerintahan mendorong setiap lembaga/instansi harus melakukan inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan pelayanan publik, baik ide/gagasan orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang bermanfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat. Untuk melakukan inovasi pelayanan publik tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta membentuk Peraturan Gubernur Nomor 68 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Sistem Transportasi Terpadu dan Terintegrasi. Peraturan ini dibentuk untuk menjalankan inovasi pelayanan publik khususnya di bidang transportasi umum dengan membentuk sistem baru bernama JakLingko.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik khususnya di bidang transportasi publik yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Perhubungan dengan sistem JakLingko. Sistem ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan perjalanan khususnya jika menggunakan transportasi publik.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori Inovasi Pelayanan Publik yang Berhasil menurut Mulgan dan Alburry dalam (Muluk, 2008) dengan mengemukakan lima dimensi yaitu inovasi produk atau layanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dikaji menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat inovasi pelayanan publik khususnya di bidang transportasi umum yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta dengan dibentuknya sistem JakLingko. Inovasi tersebut berupa inovasi produk atau layanan, inovasi metode pelayanan, inovasi proses pelayanan, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa inovasi ini dilakukan atas dasar memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Transportasi Publik, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.