

OPTIMALISASI KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI APLIKASI TRANS JATIM AJAIB

Tira Fitriawardhani¹
Julyanto Ekantoro²
Nur Fitri Ani Kenanga³

Universitas Bhayangkara Surabaya

*Email¹: tira@ubhara.ac.id

Abstrak

Mengoptimalkan komunikasi pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui Aplikasi Trans Jatim Ajaib adalah langkah penting dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi digital dan fitur yang responsif terhadap kebutuhan pengguna, aplikasi ini dapat mempermudah akses informasi, pemesanan tiket, dan interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan. Melalui penelitian yang berfokus pada peningkatan kepuasan pelanggan, pemerintah dapat memperoleh wawasan berharga untuk merancang strategi layanan yang lebih efektif dan responsif, sehingga meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Para peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dengan pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana aplikasi ini memenuhi standar komunikasi pelayanan publik yang telah ditetapkan dan menentukan kepuasan pelanggan terkait pelayanan publik yang disampaikan melalui aplikasi seluler dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi komunikasi melalui Aplikasi Trans Jatim Ajaib terbukti berhasil dalam menyampaikan informasi pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pengguna mengakui bahwa aplikasi ini memberikan kemudahan akses, kenyamanan, dan fitur-fitur yang bermanfaat sesuai dengan kebutuhan mereka. Meskipun ada catatan dan harapan untuk perbaikan terkait masalah teknis, secara keseluruhan, tingkat kepuasan dan komunikasi pengguna terhadap aplikasi ini cukup tinggi.

Kata kunci: Komunikasi Pelayanan Publik, Aplikasi, Kepuasan Pelanggan

Abstract

Optimizing public service communication to enhance customer satisfaction through the Trans Jatim Ajaib Application is an important step in providing optimal service to the public. By leveraging digital technology and responsive features to user needs, this application can facilitate access to information, ticket booking, and interaction between customers and service providers. Through research focused on improving customer satisfaction, the government can gain valuable insights to design more effective and responsive service strategies, thereby enhancing overall service quality and user experience.

The researchers employed a qualitative research method with a descriptive approach. With this approach, the research aimed to identify the extent to which this application meets the established standards of public service communication and to determine customer satisfaction regarding public services delivered through the mobile application using interview, observation, and documentation methods.

The research findings indicate that the implementation of communication through the Trans Jatim Ajaib Application has proven successful in delivering public service information and enhancing customer satisfaction. Users acknowledge that the application provides ease of access, convenience, and beneficial features that meet their needs. Although there are notes and expectations for improvement regarding technical issues, overall, user satisfaction and communication levels regarding this application are high.

Keywords: Publik Service Communication, Application, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Penelitian ini berfokus pada aplikasi Trans Jatim Ajaib sebagai contoh penting dalam mengoptimalkan komunikasi pelayanan publik di sektor transportasi umum. Aplikasi ini tidak hanya menyediakan akses yang mudah dan cepat terhadap informasi transportasi seperti jadwal dan rute bus, tetapi juga memungkinkan pengguna untuk melakukan pembelian tiket secara online. Fitur umpan balik pengguna yang tersedia dalam aplikasi ini juga memungkinkan penyedia layanan untuk memperbaiki kualitas pelayanan berdasarkan masukan dari pengguna.

Penerapan aplikasi Trans Jatim Ajaib ini adalah bagian dari strategi Pemerintah untuk meningkatkan efektivitas dan kemudahan akses ke layanan publik di Provinsi Jawa Timur, sejalan dengan Peraturan Presiden No. 80 Tahun 2019 yang menekankan percepatan pembangunan ekonomi di kawasan perkotaan. Dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, memperkuat interaksi positif antara penyedia layanan dan pengguna, serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan Standar Kebutuhan Sistem Aplikasi Direktorat E-Government tahun 2004 sebagai acuan evaluasi terhadap aplikasi Trans Jatim

Ajaib. Selain itu, dengan menerapkan Teori Expectation Confirmation Model, penelitian ini mengeksplorasi sejauh mana aplikasi tersebut memenuhi standar komunikasi pelayanan publik dan memahami tingkat kepuasan pengguna terhadap inovasi layanan yang disajikan.

KAJIAN LITERATUR

Optimalisasi

Optimalisasi adalah proses untuk mencari solusi terbaik dari berbagai alternatif solusi yang ada. Tujuan dari optimalisasi adalah memaksimalkan fungsi objektif tanpa melanggar batasan yang ada. Dengan melakukan optimalisasi, sistem dapat meningkatkan efektivitasnya, seperti meningkatkan keuntungan atau mengurangi waktu proses. Optimalisasi membantu dalam mencari solusi yang paling optimal dan efisien untuk mencapai tujuan yang diinginkan. (Hidayat & Irvanda, 2022)

Menurut Peordwadarminta (2014:32), optimalisasi dapat diartikan sebagai pencapaian hasil yang sesuai dengan keinginan atau harapan dengan cara yang efektif dan efisien. Dalam konteks ini, optimalisasi bertujuan untuk mencapai hasil yang diinginkan secara efektif, yaitu dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dengan cara yang paling efisien. Dengan melakukan optimalisasi, kita dapat mencapai hasil yang diantisipasi dengan cara yang paling efisien dan efektif. (Pardede et al., 2021).

Komunikasi Pelayanan Publik

Komunikasi dalam konteks pelayanan publik melibatkan penyedia layanan yang berperan sebagai komunikator dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat secara langsung dan melalui alat komunikasi seperti media. Dalam hal ini, komunikator bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi dengan jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Komunikator adalah individu atau kelompok yang berperan sebagai pengirim pesan dalam proses komunikasi. Dengan kata lain, komunikator adalah individu atau sekelompok orang yang menjadi sumber pesan dalam suatu proses komunikasi. (Hardiyansyah dalam Tompul, 2021)

Komunikasi merupakan kegiatan yang rutin dilakukan oleh petugas layanan dalam memberikan pelayanan. Kualitas sebuah layanan sering kali dinilai berdasarkan cara petugas pemberi layanan berkomunikasi dengan pengguna layanan. Standar komunikasi pelayanan publik yang telah ditetapkan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Standar ini harus bersifat fleksibel, profesional, dan diterapkan secara adil kepada publik yang membutuhkan layanan. Penting bagi aparatur pemerintah dan semua pihak yang terlibat dalam pelayanan untuk mengetahui dan mematuhi standar komunikasi pelayanan publik ini. Standar ini juga harus terpampang jelas di area pelayanan agar dapat diakses oleh semua pihak yang berkepentingan. (Rusdjiman, 2018)

Menurut Rodiyah (2021) serangkaian tindakan yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk

memenuhi kebutuhan warga negara dikenal sebagai pelayanan publik. Mereka juga menekankan bahwa pelayanan publik tidak hanya berfokus pada penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif, tetapi juga pada memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai acuan utama.

Maka dalam konsep yang lebih luas, pelayanan publik juga mencakup bidang seperti pendidikan, kesehatan, perizinan, keamanan, pelayanan administratif, dan transportasi. Tujuan utama pelayanan publik ini yakni untuk memastikan bahwa setiap warga negara dan penduduk dapat memperoleh akses yang adil dan merata terhadap barang, jasa, dan pelayanan yang disediakan oleh lembaga publik.

Komunikasi ini melibatkan penyampaian pesan yang jelas, akurat, dan mudah dipahami kepada masyarakat. Tujuan dari komunikasi pelayanan publik adalah untuk memastikan bahwa masyarakat memperoleh informasi yang mereka butuhkan, merasa didengar, dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan apa yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan. Menurut Umar (2005), kepuasan pelanggan adalah evaluasi subjektif yang muncul dari perbandingan antara kinerja atau pelayanan dengan harapan yang dimiliki oleh pelanggan. Jika konsumen merasa puas dengan nilai yang ditawarkan oleh barang atau jasa tersebut, mereka lebih cenderung untuk tetap menjadi konsumen jangka panjang. Menurut Kotler dan Keller (2007), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang

timbul setelah membandingkan kinerja produk yang diharapkan dengan kinerja yang sebenarnya.

Aplikasi

Aplikasi mobile menurut Pressman dan Bruce (2014:9) menjelaskan bahwa aplikasi dirancang untuk digunakan pada perangkat mobile seperti ios, android, atau windows mobile. Dapat disimpulkan bahwa aplikasi merupakan alat terapan yang saat ini sebagai pembantu dalam dunia digital. Fungsi aplikasi disesuaikan pada tujuan pembuatan aplikasi tersebut, sehingga dalam aplikasi tersedia fitur pendukung untuk digunakan oleh pengguna. (Hawari, 2020)

Menurut Roger S. Pressman (2012), perangkat lunak aplikasi merupakan subkelas perangkat lunak komputer yang secara langsung memanfaatkan komputer untuk menjalankan tugas yang diinginkan oleh pengguna.

Electronic Government atau E-Government dikenal juga sebagai pemerintahan elektronik adalah implementasi penggunaan komunikasi, teknologi, dan informasi dalam menyediakan layanan publik kepada masyarakat. Penerapan dan pengembangan E-government bertujuan untuk menyelenggarakan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik guna meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. (Wantiknas, 2018)

E-Government adalah upaya untuk modernisasi pelayanan publik dengan mengadopsi teknologi digital dan menggabungkannya dalam sektor publik. Dalam perkembangan teknologi yang pesat ini, seperti cloud computing, media sosial, dan teknologi mobile, terdapat peluang bagi pemerintah untuk

memberikan layanan masyarakat yang lebih baik, serta meningkatkan partisipasi dan kolaborasi publik dalam menciptakan layanan publik.

Teknologi informasi dimanfaatkan secara maksimal dalam pelayanan publik, termasuk pengembangan aplikasi pelayanan publik dan konsep e-Government, memiliki manfaat yang sangat penting. Dengan menggunakan teknologi informasi, Pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan public, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi, mengurangi biaya administrasi yang tinggi, serta meningkatkan pendapatan dan mengurangi biaya secara keseluruhan.

Standar Kebutuhan Sistem Aplikasi Pelayanan Publik

Menurut Direktorat E-Government (2004), standar kebutuhan sistem aplikasi pelayanan publik mencakup beberapa hal, sebagai berikut :

a. *Reliable* (Handal), Sistem aplikasi e-government harus dapat berjalan secara handal dan dapat mengatasi kesalahan pemasukan data, perubahan sistem operasi, serta bebas dari bug.

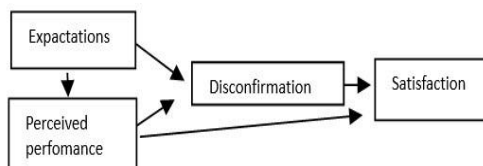
b. *Interoperable* (Dapat Berkomunikasi), Sistem aplikasi e-government harus dapat saling berkomunikasi dan bertukar data serta informasi dengan sistem aplikasi lain. Hal ini penting agar terbentuk sinergi antar sistem.

c. *Scalable* (Dapat Ditingkatkan Kapasitasnya), Sistem aplikasi e-government harus dapat ditingkatkan kapasitasnya secara mudah, terutama dalam tambahan fitur baru, tambahan pengguna, dan kemampuan untuk mengelola data yang lebih baik.

d. *User-Friendly* (Mudah Digunakan oleh Pengguna), Sistem aplikasi e-government harus memiliki antarmuka pengguna yang mudah digunakan dan sesuai dengan kebiasaan bahasa dan budaya pengguna di pemerintahan.

e. *Integrateable* (Dapat Terintegrasikan), Sistem aplikasi e-government harus memiliki fitur yang memudahkan integrasi dengan sistem aplikasi lain, terutama untuk melakukan transaksi pertukaran data dan informasi antar sistem aplikasi e-government, baik dalam lingkup satu pemerintah daerah dengan pemerintah daerah lain.

Expectation-Confirmation Model



Teori Expectation Confirmation yang dikembangkan oleh Oliver pada tahun 1980 telah banyak digunakan dalam studi kepuasan pelanggan dan penerimaan sistem informasi atau teknologi informasi. Teori ini menunjukkan bahwa keselarasan antara harapan konsumen dan kinerja yang dipersepsikan akan mempengaruhi kepuasan terhadap penggunaan teknologi informasi. Dampak dari keselarasan ini sering kali dimediasi oleh diskonfirmasi positif atau negatif antara harapan dan kinerja.

Jika produk atau layanan melebihi harapan, maka terjadi diskonfirmasi positif dan kepuasan pelanggan pasca pembelian atau penggunaan dapat tercapai. Namun, jika produk atau layanan tidak sesuai dengan harapan, maka terjadi diskonfirmasi negatif dan konsumen cenderung merasa tidak puas.

a. Harapan, konsep ini mengacu pada harapan atau ekspektasi yang dimiliki oleh konsumen sebelum mereka benar-benar mengalami produk atau layanan. Harapan ini mencakup berbagai aspek seperti kualitas, fitur, harga, pelayanan, dan manfaat yang diinginkan oleh konsumen dari produk atau layanan yang mereka pilih.

b. Persepsi, konsumen adalah penilaian yang dibentuk setelah mereka mengalami produk atau layanan. Ini mencakup penilaian konsumen terhadap kinerja aktual produk atau layanan, termasuk kualitas produk, kehandalan layanan, responsivitas, dan kesesuaian dengan kebutuhan konsumen.

c. Diskonfirmasi, terjadi ketika kinerja aktual suatu produk atau layanan tidak sesuai dengan harapan konsumen. Diskonfirmasi dapat berupa diskonfirmasi positif atau negatif. Diskonfirmasi positif terjadi ketika kinerja produk atau layanan melebihi harapan, sedangkan diskonfirmasi negatif terjadi ketika kinerja tidak memenuhi harapan.

d. Kepuasan, evaluasi akhir yang diberikan oleh pelanggan terhadap produk berdasarkan pengalaman mereka. Ketika pelanggan merasa bahwa kinerja produk atau layanan sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka terjadi kepuasan. Kepuasan pelanggan penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, membangun reputasi yang baik, dan menciptakan pengalaman positif dengan merek atau perusahaan.

Dalam teori Expectation Confirmation berdampak satu sama lain dalam membentuk tingkat kepuasan pelanggan terhadap pengalaman menggunakan produk atau layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif, dengan tujuan untuk mengoptimalkan pelayanan publik melalui aplikasi Trans Jatim Ajaib. Fokusnya adalah pada kepuasan pengguna terhadap layanan yang disediakan oleh aplikasi tersebut. Lokasi penelitian mencakup berbagai Halte Bus Trans Jatim di zona integrasi bus transjatim, termasuk wilayah Porong - Surabaya - Gresik untuk Koridor 1, Surabaya - Mojokerto untuk Koridor 2, dan Mojokerto - Gresik untuk Koridor 3. Subjek penelitian difokuskan pada pengguna aktif aplikasi Trans Jatim Ajaib.

Wawancara terstruktur adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan, pengamatan di lapangan, dan didokumentasikan. Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi yang relevan, sedangkan observasi lapangan membantu dalam pemantauan langsung terhadap situasi di lokasi penelitian.

PEMBAHASAN

Standar Kebutuhan Sistem Aplikasi Pelayanan Publik

a. *Reliable* (Handal). Aplikasi Trans Jatim Ajaib telah mendapatkan banyak penghargaan dan sering kali menjadi pemenang dalam kompetisi aplikasi. Dr. Agung Mulyono S.H selaku Komisi D DPRD Jawa Timur dan Dewinda Wahyu Setyoningrum selaku Koordinator Layanan Teknik dan Digital Trans Jatim menekankan pentingnya kehandalan aplikasi untuk memastikan operasional yang lancar dan tanpa hambatan. Kehandalan sistem aplikasi adalah faktor krusial dalam e-government karena pengguna mengandalkan sistem untuk mendapatkan layanan publik yang efektif dan efisien. Sistem aplikasi harus

dirancang dan dikembangkan dengan memperhatikan kehandalan yang tinggi.

b. *Interoperable* (Dapat Beroperasi Bersama). Interoperabilitas memungkinkan sistem aplikasi saling terhubung dan berintegrasi dengan mudah. Hal ini memfasilitasi pertukaran informasi yang penting dan kolaborasi antara berbagai komponen yang terlibat. Interoperabilitas penting dalam e-government karena berbagai sistem aplikasi pemerintah perlu saling berkomunikasi dan bertukar data untuk memberikan layanan publik yang efektif dan efisien. Trans Jatim telah mengintegrasikan aplikasi Surabaya Bus dan Wira Wiri ke dalam aplikasi Trans Jatim Ajaib. Hal ini memungkinkan pengguna untuk mengakses semua fasilitas dalam satu aplikasi yang mudah digunakan.

c. *Interoperable* (Dapat Ditingkatkan Skalanya). Aplikasi Trans Jatim Ajaib dirancang untuk dapat ditingkatkan skalanya, dengan rencana penambahan fitur informasi perlintasan kereta api dan integrasi dengan transportasi lain di Jawa Timur. Skalabilitas dalam pengembangan aplikasi mengacu pada kemampuan sistem untuk mengatasi peningkatan beban dengan efisien dan tanpa mengalami masalah kinerja. Aplikasi yang dapat diskalakan menggunakan sumber daya secara efisien, mampu melayani lebih banyak pengguna tanpa memerlukan peningkatan perangkat keras yang besar. Skalabilitas juga memungkinkan penambahan fitur dan integrasi baru seiring dengan perkembangannya.

d. *User-Friendly* (Mudah digunakan). Aplikasi TransJatim Ajaib telah dirancang dengan tatap muka yang mudah digunakan dan mudah dipahami

untuk memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi dan mengakses informasi. Aplikasi user-friendly harus responsif, cepat, dan mematuhi standar aksesibilitas. Aplikasi juga harus memiliki desain yang mudah dimengerti dan dinavigasi, konsistensi pada desain, dan keindahan visual. Aplikasi Trans Jatim Ajaib telah mendapatkan penghargaan atas tampilan aplikasi yang memudahkan dan dibutuhkan oleh masyarakat dalam kesehariannya.

e. *Integretable* (Kemampuan) Integrasi data atau informasi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara lebih efektif. Integrasi memfasilitasi akses yang lebih mudah dan cepat ke informasi yang diperlukan, memastikan konsistensi data, dan meningkatkan kemampuan kerja sama antara sistem-sistem yang berbeda. Aplikasi Trans Jatim Ajaib telah mengintegrasikan aplikasi transportasi yang ada di Surabaya dan bekerja sama dengan Astra Pay untuk pembayaran tiket. Integrasi ini mencerminkan komitmen Trans Jatim Ajaib dalam menggabungkan layanan dan informasi dari berbagai sumber.

Teori *Expectation-Confirmation Model*

a. Dalam wawancara terkait aplikasi Trans Jatim Ajaib, banyak narasumber mengekspresikan harapan mereka sebelum menggunakan aplikasi. Seorang pengguna awalnya tidak memiliki harapan tinggi tetapi terkejut dengan kualitas aplikasi yang sangat baik, terutama dalam kemudahan penggunaan dan desain yang menarik. Beberapa pengguna lainnya menunjukkan kepuasan yang tinggi terhadap aplikasi ini, menganggapnya sangat membantu dalam aktivitas sehari-hari, terutama

dalam melacak lokasi bus dan memberikan informasi yang berguna.

b. Persepsi positif terhadap aplikasi Trans Jatim Ajaib juga terungkap dalam wawancara. Warga memberikan nilai positif terhadap fitur-fitur lengkap dan berguna dalam aplikasi ini, serta desain visual yang menarik dan mudah dipahami. Mereka juga menyatakan bahwa aplikasi ini memberikan manfaat yang signifikan dalam memudahkan pengguna dalam melacak lokasi bus dan mengetahui informasi terkait halte terdekat.

c. Diskonfirmasi positif muncul dalam pengalaman pengguna dengan aplikasi ini. Banyak narasumber yang terkejut dengan kualitas dan kemudahan penggunaan aplikasi, mengarah pada kepuasan yang tinggi. Mereka menekankan pentingnya integrasi pembayaran langsung ke dalam aplikasi untuk meningkatkan efisiensi penggunaan.

d. Kepuasan yang tinggi tergambar dari ekspresi positif dan apresiasi yang diberikan oleh sebagian besar narasumber terhadap fitur-fitur, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang diberikan oleh aplikasi ini. Dengan terus melakukan pembaruan dan perbaikan berkelanjutan berdasarkan umpan balik dari pengguna, aplikasi ini memiliki potensi untuk terus meningkatkan kualitasnya dan memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pengguna di masa mendatang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Optimalisasi Komunikasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan melalui Aplikasi Trans Jatim Ajaib telah terbukti efektif berdasarkan

temuan oleh peneliti, bahwa aplikasi Trans Jatim Ajaib telah memberikan optimalisasi komunikasi pelayanan publik kepada pengguna. Aplikasi ini telah memenuhi standar kebutuhan sistem aplikasi pelayanan publik yang penting, seperti keandalan, interoperabilitas, dan skalabilitas. Keandalan aplikasi ini memastikan pengguna dapat mengandalkan informasi yang akurat dan terkini tentang bus, jalur rute, dan waktu keberangkatan. Integrasi dengan aplikasi transportasi lain juga memperkuat komunikasi antar platform, memberikan akses yang terpadu kepada pengguna. Aplikasi Trans Jatim Ajaib telah memberikan optimalisasi komunikasi pelayanan publik kepada pengguna.

Berdasarkan Teori *Expectation Confirmation Model*, dapat disimpulkan bahwa pengguna memiliki harapan yang bervariasi terhadap aplikasi Trans Jatim Ajaib. Beberapa pengguna tidak memiliki ekspektasi khusus, sementara yang lain berharap aplikasi dapat menyediakan informasi lengkap tentang transportasi publik dan fitur yang memudahkan navigasi. Namun, secara umum, mereka mengapresiasi kemudahan penggunaan aplikasi, desain yang menarik, dan fitur-fitur praktis yang membantu dalam navigasi transportasi publik.

Pelaksanaan komunikasi dalam penyampaian informasi melalui aplikasi TransJatim Ajaib telah terbukti berhasil. Pengguna merasa puas dengan penggunaan aplikasi ini dan mengkonfirmasi bahwa aplikasi ini telah memberikan solusi yang efektif dalam menyampaikan informasi pelayanan publik. Dalam hal ini, aplikasi TransJatim Ajaib telah memenuhi harapan pengguna dan memberikan manfaat yang diharapkan.

Saran

Dari temuan penelitian, ada beberapa saran yang perlu disampaikan untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi Transjatim Ajaib, sebagai berikut :

a. Pengembang aplikasi perlu fokus pada peningkatan stabilitas aplikasi, Dengan memperbaiki masalah ini, pengguna akan mendapatkan pengalaman penggunaan yang lebih lancar dan menghindari frustrasi.

b. Pengembang dapat mengintegrasikan pembayaran langsung ke dalam aplikasi. Hal ini akan memudahkan pengguna dalam melakukan pembelian tiket atau melakukan transaksi terkait transportasi publik tanpa perlu beralih ke aplikasi lain.

c. Pengembang juga dapat mempertimbangkan mengembangkan fitur pop-up yang memberikan notifikasi kepada pengguna ketika bus akan melewati halte terdekat sehingga pengguna dapat mudah mengetahui dan memanfaatkan layanan transportasi.

d. Pengembang aplikasi dapat menyediakan instruksi atau tutorial yang jelas bagi pengguna yang baru mengunduh aplikasi. Hal ini akan membantu pengguna baru untuk lebih memahami fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi Transjatim Ajaib. Dengan adanya instruksi atau tutorial yang mudah diikuti, pengguna baru dapat dengan cepat mengenal fitur-fitur yang ada dalam aplikasi tersebut.

e. Penyebaran informasi mengenai penggunaan aplikasi ini dapat dikemas secara kekinian. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai media sosial, situs web, dan platform digital lainnya yang populer di kalangan pengguna agar mudah dipahami dengan grafis yang menarik, dan konten yang relevan akan menarik

perhatian dan membangun minat pengguna terhadap aplikasi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, L. (2014). *Optimalisasi Penggunaan E-Monitoring Dalam Pengambilan Keputusan Pembangunan Nasional Guna Meningkatkan Pengendalian Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Dalam Rangka Efisiensi dan Efektivitas Pemabngunan Nasional*. Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia.
- Anam, S. (2022, August 4). *Aplikasi Trans Jatim-Ajaib Permudah Transportasi Umum Terintegrasi*. TubanTimes.
- Bandu, A. (2024, March 6). *Pelayanan Publik Era Digitalisasi dalam Perspektif Ilmu Komunikasi*. Ombudsman RI.
- Daryanto, & Rahardjo, M. (2016). *Teori Komunikasi* (1st ed.). Penerbit Gava Media.
- Daton, D. (2020, January 22). *Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat*. Ombudsman RI.
- Direktorat E-Goverment, & Depkominfo. (2004). *CETAK BIRU (BLUEPRINT) SISTEM APLIKASI E-GOVERNMENT*.
- Fitri, F. L., Cikusin, Y., Cikusin, Y., Khoiron, K., & Khoiron, K. (2023). KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK DI JAWA TIMUR (Studi Kasus: Pelayanan Transportasi Publik Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik - Surabaya - Sidoarjo). *Respon Publik*, 17(6), 89–95.
- Gultom, D., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan.
- Hawari, M. A. (2020). *Kanji Visual Sebagai Multimedia Pembelajaran Kanji N4 Pada Smartphone Berbasis Android*.
- Huda, B., & Priyatna, B. (2019). Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-commerce. *SYSTEMATICS*, 1(2), 81.
- Jannah, M. (2024, January) *Bagaimana Mengkomunikasikan Layanan Publik*. Kanwil Kemenag Sumsel.
- Kharima, K. D., & Fanida, E. H. (2021). INOVASI APLIKASI TRANSPORTASIKU DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA. *Publika*, 199–214.
- Lungsae, S., & Maika, M. R. (2021). PENGEMBANGAN LAYANAN APLIKASI GO-JEK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN. *Infomatek*, 23(1), 7–20.
- Mahardika, E., & Aji, G. G. (2018). *IMPLEMENTASI KOMUNIKASI PEMASARAN DIGITAL DALAM PROMOSI PARIWISATA (STUDI KASUS PADA KOTA WISATA BATU)*. 2.
- Mailin, Rambe, G., Ar-ridho, A., & Candra. (2022). *Teori Media/Teori Difusi Inovasi*. 6.
- Mihardja, J. E., Azizi, A., & Fairus, S. (2022). Penerapan Teori Difusi Inovasi Dalam Community Engagement : Kisah Pengolahan Limbah Rajungan Dari Indramayu.
- Newsroom, J. (2024, January 9). *Perluas Jangkauan Bus Trans Jatim, Pemprov Jatim Tambah Rute hingga Lamongan dan Bangkalan- Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur*.

- Nurhikmah, T., Fauzi, A., Cahyaningrum, S., Putri, T., Asmarani, D., Damayanti, V., Thalitha, R. F., Bhayangkara, U., Raya, J., & Penulis, K. (2022). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE (GO-JEK) : KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN KONSUMEN*. 3(6).
- Pardede, D. K. P., Tafonao, J. D., & Buulolo, E. E. (2021). OPTIMALISASI PENGGUNAAN DANA DESA DALAM PEMBANGUNAN DESA LOLOSONI KECAMATAN GOMO KABUPATEN NIAS SELATAN 2019/2020.
- Pertiwi, A. A. D. (2020). *KUALITAS KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN BIRINGKANAYA. PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA INSTRUKSI PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 3 TAHUN 2003 TENTANG*. (n.d.).
- Putri, V., & Gischa, S. (2021, July 15). *Pelayanan Publik: Pengertian dan Asas-Asasnya*. Kompas.
- Ramadani, A., Kusbandrijo, B., & Wahyudi, E. (2023). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DALAM PELAYANAN TRANSPORTASI SURABAYA BUS. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(5).
- INPRES NOMOR 3 TAHUN 2003 TENTANG KEBIJAKAN DAN STRATEGI NASIONAL PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT, Pub. L. No. 3 (2003).
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2008 TENTANG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK, Pub. L. No. 14 (2008).
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK, Pub. L. No. 25 (2009).
- PERPRES NOMOR 95 TAHUN 2018 TENTANG SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK, Pub. L. No. 95 (2018).
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica : Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2 (2).
- Rusdijman, D. (2018, September 27). *Komunikasi Pelayanan Publik*. Antara News.
- Saputro, Y. (2023, November 13). *Pentingnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*, Kompasiana.
- Silva, D. (2023, November 10). *Scalable Applications: Why They Matter And How To Build Them*. Cheseecake Labs.
- Sitoresmi, R. A. (2023, May 16). *Aplikasi adalah Program Perangkat Lunak, Ketahui Fungsi dan Jenisnya*.
- Tompul, R. (2021). *Komunikasi Pelayanan Publik Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bogor Melalui Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SIBADRA)*.
- Winardi, J. P. (2015). *Optimalisasi Pembelajaran Melalui Pendekatan, Strategi dan Model Pembelajaran* (1st ed.). PT Raja Grafindo Persada.

Winastan, N., & Ferdiana, R. (2014).
Metode Pengukuran
Interoperabilitas untuk Mengukur
Kinerja Pelayanan Pemerintah,
Yogyakarta.

Yuhefizar, Huda, A., Gunawan, I., &
Hariyanto, E. (2017). *Naskah*

*Akademik dan Rancangan
Peraturan Daerah Tentang
Pengelolaan E-Government Di
Provinsi Sumatera Barat.*