

ABSTRAK

Digitalisasi pelayanan pada organisasi BUMN menjadi masif dilakukan untuk menciptakan kenyamanan dan kemudahan bagi manajemen dan pelanggan. Bentuk pengembangan ini terdapat pada sistem digital *e-ticketing* dengan nama DAMRI APPS pada Perum DAMRI. Pelaksanaan program ini pada DAMRI Purwokerto secara nyata belum bisa dimaksimalkan oleh manajemen setempat hal ini didasarkan oleh sedikitnya pelanggan yang mengakses aplikasi dan masih belum pahami terdapat sistem pelayanan melalui aplikasi tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan tujuan menjelaskan secara deskriptif bagaimana efektivitas pelayanan melalui aplikasi digital yang dilakukan Perum DAMRI pada pelayanan di kantor Cabang Purwokerto. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi, dan observasi. Fokus penelitian ini didasari oleh empat aspek teori Budiani (2007), yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi pelaksanaan, tujuan pelaksanaan, dan pemantuan pelaksanaan.

Hasil penelitian dari pelaksanaan program DAMRI APPS di Perum DAMRI Purwokerto dapat dikatakan belum berjalan efektif berdasarkan ketepatan pelaksanaan, sosialisasi, dan pemantauan program yang dilakukan oleh DAMRI Purwokerto.

Dengan dilaksanakannya program aplikasi ini, Peneliti menyimpulkan Perum DAMRI sedang melakukan transformasi pelayanan dengan memberikan opsi layanan digital agar bisa dinilai masyarakat. Belum efektifnya pelaksanaan aplikasi ini menjadi bahan evaluasi terhadap Perum DAMRI untuk terus memperbaiki performa layanan dan kesiapan yang ditinjau dari Standar Operasional, kesiapan sarana dan prasarana, sosialisasi, dan pemantauan pada pengguna jasa.

Kata Kunci: DAMRI APPS, Pelaksanaan Program, Efektivitas

SUMMARY

Digitalization of services in BUMN organizations has become massive to create comfort and convenience for management and customers. This form of development is found in the digital e-ticketing system with the name DAMRI APPS at Perum DAMRI. The implementation of this program at DAMRI Purwokerto has not actually been maximized by local management, this is based on the small number of customers accessing the application and the fact that they still do not understand the service system through the application.

This research used descriptive qualitative research methods with the aim of descriptively explaining the effectiveness of services through digital applications carried out by Perum DAMRI in services at the Purwokerto branch office. The data collection techniques used were interviews, documentation, and observation. The focus of this research is based on 4 aspects of Budiani's theory (2007), namely target accuracy, implementation socialization, implementation objectives, and implementation monitoring.

The research results from the implementation of the DAMRI APPS program at Perum DAMRI Purwokerto can be said to have not been effective based on the accuracy of implementation, socialization and monitoring of the program carried out by DAMRI Purwokerto.

By implementing this application program, researchers conclude that Perum DAMRI is carrying out service transformation by providing digital service options so that the public can assess them. The ineffective implementation of this application is an evaluation material for Perum DAMRI to continue to improve service performance and readiness in terms of Operational Standards, readiness of facilities and infrastructure, out reach and monitoring of app users.

Keywords: DAMRI APPS, Program Implementation, Effectiveness