

USE OF ONLINE APPLICATIONS BY THE TRANSPORTATION AGENCY TO IMPROVE THE EFFICIENCY OF PUBLIC SERVICES

Jasmine Shafiya Zahra¹.

¹ Ilmu Sosial dan Politik.

Universitas Muhammadiyah Jakarta, Tangerang Selatan, Indonesia

e-mail: *¹*Jshafiyazahra@gmail.com

ABSTRACT

ARTICLE INFO

Article history:

Accepted: 6 Nov 2025

Revised: 18 Nov 2025

Published: 26 December
2025

Keywords:

Online Applications, Public Services, Transportation Agency, Digitization, Service Efficiency.

This study aims to analyze the use of online applications by the Transportation Agency in improving the efficiency of public services through a qualitative approach using a literature review method. The study was conducted by examining scientific journals, policy documents, and academic publications related to the digitization of public services and transportation technology. The results of the study show that the use of online applications has significantly improved five indicators of service efficiency, namely speed of service, simplification of administrative procedures, increased accessibility, reduced workload for officials, and increased user satisfaction. The digitization of services enables faster data processing, clearer service flows, and wider access to services through digital devices. In addition, system automation reduces the administrative tasks of officials, thereby optimizing internal performance. However, challenges in the form of public digital literacy and official readiness are still found to be obstacles in the implementation of digital services. Overall, this study confirms that online applications are an effective instrument in improving the efficiency of public services at the Transportation Agency, with

the caveat that policy support, increased human resource capacity, and improvements in technological infrastructure are needed to achieve optimal results.

Keyword: *Online Applications, Public Services, Transportation Agency, Digitization, Service Efficiency.*

I. PENDAHULUAN

Pemanfaatan aplikasi online dalam penyelenggaraan layanan publik semakin menjadi kebutuhan mendesak seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Dinas Perhubungan memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan transportasi yang mencakup perizinan, uji kendaraan, informasi lalu lintas, dan berbagai layanan administratif lain yang sering terkendala oleh antrean panjang serta prosedur manual yang tidak efisien. Transformasi digital melalui penggunaan aplikasi online diharapkan mampu mengurangi beban administratif, mempercepat proses layanan, dan meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan aplikasi online pada Dinas Perhubungan dalam meningkatkan efisiensi layanan publik, serta mengidentifikasi manfaat langsung yang dirasakan masyarakat maupun aparatur. Selain itu penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan inovasi pelayanan publik dan memperkuat kajian ilmiah terkait digitalisasi sektor transportasi.



Sumber: Diambil dari AntaraKalsel, 2022.

Digitalisasi layanan publik memberikan dampak positif terhadap efektivitas birokrasi. Susilawati, Mulyani, dan Warmana (2024) menegaskan bahwa layanan publik berbasis digital mampu mempercepat proses pelayanan sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian Sahur dan Amiruddin (2023) menemukan bahwa penerapan aplikasi layanan publik meningkatkan transparansi proses layanan meskipun masih menghadapi tantangan literasi digital. Alianfa, Sugiyanto, dan Yusuf (2024) melalui studi pada aplikasi DAMRI Apps menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi digital dalam layanan transportasi publik meningkatkan efisiensi operasional dan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan. Temuan dari Maharani (2021) mengenai efektivitas aplikasi M Paspor juga menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan keimigrasian mampu mengurangi waktu layanan secara signifikan.

Meskipun temuan penelitian sebelumnya konsisten menunjukkan keberhasilan digitalisasi dalam peningkatan kualitas layanan publik, masih terdapat kesenjangan penelitian yang berkaitan dengan aplikasi online pada Dinas Perhubungan sebagai instansi teknis di sektor transportasi. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada

layanan digital berskala nasional seperti keimigrasian atau kepolisian sehingga belum banyak yang mengkaji konteks layanan pada Dinas Perhubungan yang memiliki karakteristik operasional berbeda. Selain itu banyak penelitian terdahulu hanya memusatkan perhatian pada aspek kepuasan pengguna dan belum mendalami pengukuran efisiensi seperti pengurangan waktu layanan, penurunan interaksi tatap muka, serta perubahan beban kerja internal. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa diperlukan penelitian yang lebih terfokus untuk memahami bagaimana aplikasi online diterapkan secara nyata dalam proses pelayanan pada Dinas Perhubungan serta bagaimana kontribusinya terhadap peningkatan efisiensi layanan publik. Keunikan penelitian ini terletak pada fokus analisis terhadap konteks operasional Dinas Perhubungan dan relevansinya bagi percepatan transformasi digital sektor publik di Indonesia.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan kajian kualitatif dengan metode studi pustaka yang bertujuan memahami pemanfaatan aplikasi online oleh Dinas Perhubungan dalam meningkatkan efisiensi layanan publik. Pendekatan studi pustaka dipilih karena penelitian ini tidak melibatkan pengumpulan data lapangan, melainkan sepenuhnya mengandalkan data sekunder berupa jurnal ilmiah, laporan resmi, dan dokumen akademik. Metode ini sesuai dengan pandangan Mestika Zed yang menjelaskan bahwa penelitian kepustakaan digunakan untuk menggali pengetahuan melalui analisis kritis terhadap sumber-sumber tertulis. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan tersebut memungkinkan peneliti menganalisis berbagai temuan ilmiah mengenai layanan publik digital dan implementasi aplikasi online tanpa harus melibatkan responden secara langsung.

Sumber data

Sumber data penelitian terdiri dari literatur primer yang mencakup artikel-artikel jurnal yang membahas digitalisasi layanan publik. Di antaranya adalah penelitian Susilawati, Mulyani, dan Warmana (2024) dalam Jurnal Ilmu Administrasi yang menyoroti efektivitas digitalisasi dalam mempercepat pelayanan publik. Penelitian Sahur dan Amiruddin (2023) dalam Jurnal Ilmiah Politik dan Pemerintahan turut menjadi rujukan penting karena membahas implementasi aplikasi layanan publik dan tantangan yang dihadapi instansi pemerintah. Selain itu, studi Alianfa, Sugiyanto, dan Yusuf (2024) dalam Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik digunakan sebagai data pendukung karena meneliti pemanfaatan aplikasi digital pada layanan transportasi publik. Kajian tambahan seperti penelitian Wahyudi dan Kurniawan (2019) dalam Jurnal Kebijakan Publik mengenai aplikasi layanan digital pemerintah daerah juga menjadi dasar analisis.

Sumber data sekunder meliputi buku metodologi, laporan evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, pedoman transformasi digital pemerintah, serta publikasi akademik yang menjelaskan indikator efisiensi layanan publik. Literatur metodologis seperti karya Susanto dan rekan (2024) mengenai penelitian sosial kuantitatif dan kualitatif digunakan sebagai pedoman untuk memahami karakteristik data sekunder serta proses analisis yang tepat dalam penelitian non-lapangan. Seluruh sumber dipilih karena relevan dengan tema digitalisasi layanan dan dapat mendukung pembentukan dasar teoretis yang kuat.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui metode dokumentasi, yaitu mengidentifikasi, membaca, mencatat, dan

mengorganisasi informasi dari berbagai dokumen tertulis. Proses ini difokuskan pada temuan-temuan terkait indikator efisiensi layanan, seperti peningkatan kecepatan layanan setelah digitalisasi, kemudahan pengguna mengakses aplikasi, pengurangan prosedur manual, serta dampak digitalisasi terhadap beban kerja aparatur. Teknik dokumentasi digunakan karena sesuai dengan sifat penelitian pustaka yang tidak memerlukan pengumpulan data primer seperti wawancara atau survei, tetapi mengandalkan sumber tertulis yang telah dipublikasikan.

Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis isi yang menekankan penafsiran sistematis terhadap isi literatur. Tahapan analisis mengikuti model Miles dan Huberman yang mencakup proses reduksi data untuk memilih dan menyaring informasi yang relevan, penyajian data melalui pengelompokan tema-tema seperti efektivitas aplikasi online, efisiensi proses pelayanan, dan kualitas interaksi digital, serta penarikan kesimpulan berdasarkan sintesis temuan dari berbagai sumber. Melalui analisis ini, penelitian dapat menggambarkan secara komprehensif bagaimana aplikasi online memberikan kontribusi terhadap peningkatan efisiensi layanan publik berdasarkan kajian ilmiah yang telah ada.

III. PEMBAHASAN DAN HASIL

A. Efisiensi Proses dan Kecepatan Layanan

Pemanfaatan aplikasi online pada Dinas Perhubungan menunjukkan peningkatan signifikan dalam aspek kecepatan layanan. Digitalisasi memungkinkan proses administrasi yang sebelumnya memakan waktu panjang dapat diselesaikan lebih cepat karena sistem

aplikasi yang mendukung otomatisasi verifikasi dan pemrosesan data. Hal ini sejalan dengan temuan Susilawati, Mulyani, dan Warmana yang menjelaskan bahwa layanan berbasis aplikasi memperpendek waktu tunggu dan meningkatkan kemampuan organisasi publik dalam merespons kebutuhan masyarakat. Dalam konteks Dinas Perhubungan, percepatan ini terlihat pada pengurusan izin transportasi, pendaftaran uji kendaraan, dan permohonan layanan lainnya yang lebih cepat dibandingkan sistem manual.

B. Kemudahan Prosedur dan Penyederhanaan Administrasi

Digitalisasi layanan juga menghasilkan penyederhanaan prosedur yang sebelumnya rumit dan memerlukan banyak tahapan tatap muka. Aplikasi online menyediakan alur layanan yang lebih ringkas melalui formulir digital, unggahan dokumen secara daring, serta notifikasi otomatis mengenai perkembangan layanan. Penelitian Sahur dan Amiruddin menunjukkan bahwa penerapan aplikasi layanan publik mampu menghilangkan hambatan administratif serta meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan. Pada Dinas Perhubungan, penyederhanaan ini terlihat melalui kemudahan pengguna mengakses informasi, mengajukan permohonan, serta memantau proses layanan tanpa harus datang ke kantor.

C. Aksesibilitas dan Ketersediaan Layanan yang Lebih Luas

Pemanfaatan aplikasi online juga meningkatkan aksesibilitas layanan publik. Masyarakat dapat mengakses layanan kapan pun tanpa bergantung pada jam operasional kantor, sehingga memberikan fleksibilitas yang lebih besar. Penelitian Alianfa, Sugiyanto, dan Yusuf mengenai aplikasi digital transportasi menunjukkan bahwa akses melalui perangkat seluler membuka peluang layanan yang lebih cepat dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Pada Dinas Perhubungan,

peningkatan aksesibilitas ini terlihat dari tingginya penggunaan aplikasi untuk memperoleh informasi transportasi, mengajukan permohonan layanan, atau melakukan konsultasi tanpa perlu hadir secara fisik.

D. Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik

Aplikasi online juga berperan penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan publik. Melalui sistem digital, setiap tahapan proses layanan dapat terdokumentasi dengan baik dan mudah ditelusuri, baik oleh aparatur maupun pengguna layanan. Informasi mengenai persyaratan, waktu penyelesaian, serta status permohonan dapat diakses secara terbuka, sehingga meminimalkan potensi kesalahan administrasi maupun praktik pelayanan yang tidak akuntabel. Peningkatan transparansi ini memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Perhubungan sebagai penyelenggara layanan publik, sekaligus mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

E. Dukungan Terhadap Transformasi Digital dan Reformasi Birokrasi

Pemanfaatan aplikasi online pada Dinas Perhubungan selaras dengan agenda reformasi birokrasi dan transformasi digital sektor publik di Indonesia. Digitalisasi layanan menjadi instrumen penting dalam mendorong birokrasi yang lebih adaptif, inovatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan adanya aplikasi online, pola pelayanan bergeser dari pendekatan konvensional menuju pelayanan berbasis teknologi yang lebih efisien dan terintegrasi. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan teknis transportasi, tetapi juga sebagai bagian dari upaya modernisasi administrasi publik.

F. Peningkatan Kepuasan Pengguna Melalui Transparansi dan Kemudahan Akses

Efisiensi layanan yang muncul akibat penggunaan aplikasi online berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pengguna. Proses pelayanan yang lebih cepat dan jelas, serta dapat diakses kapan pun meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Penelitian Sahur dan Amiruddin menunjukkan bahwa transparansi layanan digital, seperti pelacakan status permohonan dan pemberitahuan otomatis, membantu meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap instansi pemerintah. Dalam konteks Dinas Perhubungan, pengguna merasakan peningkatan kepuasan karena layanan menjadi lebih terukur, mudah diprediksi, dan tidak lagi membutuhkan antrean panjang.

G. Tantangan Implementasi dan Faktor Non-Teknis

Meskipun manfaatnya besar, pemanfaatan aplikasi online tetap menghadapi tantangan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa literasi digital masyarakat masih bervariasi, sehingga tidak semua pengguna merasa nyaman dengan prosedur digital. Selain itu, kesiapan kelembagaan Dinas Perhubungan, seperti pelatihan aparatur dan stabilitas infrastruktur teknologi, turut menentukan keberhasilan implementasi aplikasi. Tantangan-tantangan ini menegaskan bahwa digitalisasi bukan hanya persoalan teknologi, tetapi juga terkait kesiapan sumber daya manusia dan kualitas tata kelola layanan.

H. Simpulan

Pemanfaatan aplikasi online oleh Dinas Perhubungan merupakan bagian penting dari transformasi digital pelayanan publik yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas

layanan kepada masyarakat. Aplikasi online tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga menyediakan mekanisme layanan yang lebih transparan, akuntabel, dan mudah dijangkau. Dalam konteks penyelenggaraan layanan transportasi, digitalisasi layanan menghadirkan perubahan signifikan dalam cara masyarakat mengakses informasi, mengurus perizinan, dan melakukan berbagai bentuk interaksi dengan instansi pemerintah. Berdasarkan hasil kajian pustaka, terdapat beberapa poin kesimpulan utama yang dapat dirumuskan:

1. Efisiensi Proses dan Kecepatan Layanan

Aplikasi online mampu meningkatkan kecepatan layanan secara signifikan dibandingkan prosedur manual. Automasi sistem mengurangi waktu tunggu, mempercepat verifikasi data, dan meminimalkan antrean fisik di kantor Dinas Perhubungan. Digitalisasi ini sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kecepatan merupakan indikator utama peningkatan efisiensi layanan publik berbasis teknologi.

2. Penyederhanaan Prosedur Administratif

Penggunaan aplikasi mempermudah alur pengurusan layanan seperti perizinan, uji kendaraan, dan konsultasi transportasi. Prosedur yang sebelumnya rumit menjadi lebih sederhana melalui formulir digital, unggahan dokumen daring, serta informasi yang tersaji secara transparan dan mudah dipahami oleh masyarakat. Digitalisasi ini mengurangi beban administratif baik bagi pengguna maupun aparatur.

3. Peningkatan Aksesibilitas dan Ketersediaan Layanan

Aplikasi online membuka akses layanan yang lebih luas karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Hal ini memberikan fleksibilitas lebih besar bagi masyarakat dan mendukung prinsip pelayanan publik yang inklusif. Aksesibilitas yang meningkat juga berdampak pada kualitas interaksi antara

masyarakat dan pemerintah.

4. Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik

Sistem digital memungkinkan setiap tahapan layanan terdokumentasi dengan baik dan mudah dipantau. Hal ini meminimalkan kesalahan administrasi dan meningkatkan akuntabilitas instansi, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik.

5. Dukungan Terhadap Transformasi Digital dan Reformasi Birokrasi

Digitalisasi layanan selaras dengan agenda reformasi birokrasi, mendorong terciptanya birokrasi yang lebih adaptif, inovatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dinas Perhubungan berperan sebagai contoh transformasi digital di sektor publik dengan meningkatkan efisiensi dan integrasi layanan.

6. Peningkatan Kepuasan dan Kepercayaan Pengguna

Kepuasan masyarakat meningkat karena layanan menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah dipantau. Aplikasi menyediakan notifikasi otomatis, pelacakan status layanan, serta kemudahan akses informasi yang sebelumnya tidak tersedia pada sistem manual. Transparansi ini memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja Dinas Perhubungan.

7. Tantangan Literasi Digital dan Kesiapan Aparatur

Meskipun memberikan manfaat besar, pemanfaatan aplikasi online tetap menghadapi kendala seperti variasi literasi digital pengguna, keterbatasan perangkat, dan kesiapan aparatur dalam mengelola sistem digital. Tantangan ini menjadi faktor penting yang harus diatasi melalui peningkatan kemampuan teknologi, pelatihan pegawai, serta edukasi digital kepada masyarakat.

Dengan demikian, pemanfaatan aplikasi online oleh Dinas Perhubungan terbukti memiliki peran strategis dalam meningkatkan

efisiensi layanan publik, baik bagi masyarakat maupun internal organisasi. Keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada keseimbangan antara penguatan sistem teknologi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan komitmen kelembagaan untuk menyelenggarakan layanan digital yang berkelanjutan dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

IV. DAFTAR PUSTAKA

Fikri Syahri Alianfa., L. A. (2024). Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Damri Dalam Mempermudah Akses Pelayanan Transportasi Di Indonesia. Jurnal Sosial Politik Humaniora, 1, 2-4. Doi:<Https://Doi.Org/10.59966/Jspf.V1i3.1431>

Haq Marshal Hamzah Zaini., T. A. (2025). Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Aplikasi Magesty (Magelang Smart City) Di Kota Magelang. Ejournal Undip, 3-4. Retrieved From <File:///C:/Users/User/Downloads/52994-123506-1-Sm.Pdf>

Luki, N. (2024). Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik. Ejournal Universitas Subang, 6, 2-3. Doi:<Https://Doi.Org/10.37950/Wpaj.V6i1.2040>

Siswanto Joko., M. P. (2025). Digitalisasi Kinerja Pelayanan Transportasi Umum. Widina Media Utama. Retrieved From <Https://Repository.Penerbitwidina.Com/Media/Publications/618672-Digitalisasi-Kinerja-Pelayanan-Transport-1082a95d.Pdf>

Susilawati., K. D. (2024). Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Organisasi Sektor. Pallangga Praja, 6, 68-69. Retrieved From <Https://Ejournal.Ipdn.Ac.Id/Jpp/Article/Download/4357/1833/>