



Digitalisasi Pemeliharaan Kendaraan Dinas Kesehatan Kota Semarang Melalui Aplikasi Navara Guna Terciptanya Transparansi dan Efisiensi

Setya Wanda Mega Permata¹, Bintang Naharika Citra Melati²,
Muhammad Danda Evantrino³, Zahira Nurmahdi Hanafiah⁴, Salman Alfarisi⁵,
Sastrawati⁶

Universitas Negeri Semarang^{1, 2, 3, 4, 5}
Dinas Kesehatan Kota Semarang⁶

* Email:

setyawandamp16@students.unnes.ac.id, naharikabintang123@students.unnes.ac.id,
dandaevantrino@students.unnes.ac.id, zahirahanafiah0304@students.unnes.ac.id, safari@students.unnes.ac.id,
sastra.sasya@gmail.com.

Diterima: 17-06-2025 | Disetujui: 18-06-2025 | Diterbitkan: 21-06-2025

ABSTRACT

Digital transformation in the government sector is one of the strategic steps to improve the efficiency and transparency of internal services. The Semarang City Health Office has implemented a digital system in the management of official vehicles through the NAVARA application (Health Office Operational Vehicle Service). This study aims to evaluate the implementation of the NAVARA application in improving the efficiency of official vehicle maintenance and creating transparency in budget use. The research method used is descriptive qualitative with a case study approach through analysis of application usage data, interviews, and observations. The results show that NAVARA is able to integrate various features such as service history, maintenance submission, and real-time vehicle condition reporting. In addition to accelerating the service process, NAVARA also encourages accountability through digital tracking and collaboration with authorized workshops. However, several obstacles such as system errors, server limitations, and lack of user digital literacy are challenges that must be overcome. In conclusion, NAVARA is an effective digital innovation and contributes significantly to the efficiency and transparency of official vehicle management.

Keywords: Digitalization, Official Vehicles, Applications, Transparency, Efficiency.

ABSTRAK

Transformasi digital dalam sektor pemerintahan menjadi salah satu langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan internal. Dinas Kesehatan Kota Semarang menerapkan sistem digital dalam pengelolaan kendaraan dinas melalui aplikasi NAVARA (Layanan Service Kendaraan Operasional Dinas Kesehatan). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi aplikasi NAVARA dalam meningkatkan efisiensi pemeliharaan kendaraan dinas dan menciptakan transparansi penggunaan anggaran. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus melalui analisis data penggunaan aplikasi,

wawancara, dan observasi. Hasil menunjukkan bahwa NAVARA mampu mengintegrasikan berbagai fitur seperti riwayat servis, pengajuan perawatan, dan pelaporan kondisi kendaraan secara real-time. Selain mempercepat proses pelayanan, NAVARA juga mendorong akuntabilitas melalui pelacakan digital dan kerja sama dengan bengkel resmi. Namun, beberapa kendala seperti error sistem, keterbatasan server, dan kurangnya literasi digital pengguna menjadi tantangan yang harus diatasi. Kesimpulannya, NAVARA merupakan inovasi digital yang efektif dan berkontribusi signifikan terhadap efisiensi dan transparansi pengelolaan kendaraan dinas.

Kata Kunci: Digitalisasi, Kendaraan Dinas, Aplikasi, Transparansi, Efisiensi.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Setya Wanda Mega Permata, Bintang Naharika Citra Melati, Muhammad Danda Evantrino, Zahira Nurmahdi Hanafiah, Salman Alfarisi, & Sastrawati. (2025). Digitalisasi Pemeliharaan Kendaraan Dinas Kesehatan Kota Semarang Melalui Aplikasi Navara Guna Terciptanya Transparansi dan Efisiensi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 325-339. <https://doi.org/10.63822/nfx5k147>

PENDAHULUAN

Pengelolaan aset milik daerah menjadi salah satu aspek penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam mewujudkan efisiensi dan akuntabilitas dalam pengelolaannya, pemerintah daerah perlu didorong untuk beralih dari sistem manual ke sistem yang terintegrasi berbasis informasi teknologi. Salah satu bentuk aset strategis yang memerlukan pengelolaan sistematis adalah kendaraan dinas yang digunakan untuk mendukung operasional internal instansi pemerintah. Pengelolaan dan pemeliharaan kendaraan dinas memiliki dasar hukum yang kuat, yaitu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah, yang mengatur bahwa setiap barang milik negara/daerah harus dikelola secara tertib, efisien, efektif, dan akuntabel, termasuk melalui pemeliharaan berkala. Ketentuan ini diperkuat dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Barang Milik Daerah, yang menegaskan bahwa pemeliharaan merupakan bagian penting dalam siklus hidup aset agar tetap berfungsi optimal dan bernilai guna. Oleh karena itu, pemanfaatan aplikasi internal berbasis digital seperti NAVARA menjadi langkah strategis dalam memenuhi ketentuan hukum tersebut sekaligus meningkatkan kualitas pengelolaan barang milik daerah secara internal.

Kendaraan dinas merupakan aset penting yang menopang berbagai aktivitas kedinasan, terutama di sektor kesehatan, di mana mobilitas tim dan distribusi logistik sangat bergantung pada ketersediaan kendaraan operasional yang terawat. Di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Semarang, jumlah kendaraan yang cukup besar terdiri dari mobil, sepeda motor, dan berbagai jenis ambulans menuntut adanya sistem pemeliharaan yang terorganisir dan terdokumentasi secara baik. Sebelum digitalisasi diterapkan, proses pemeliharaan masih dilakukan secara manual dengan penggunaan kartu fisik dan pencatatan yang rawan terjadi kesalahan, kehilangan data, serta keterlambatan pengajuan perawatan. Sistem ini tidak hanya kurang efisien, tetapi juga menyulitkan proses monitoring dan evaluasi oleh pihak manajemen. Dengan demikian, dibutuhkan sebuah sistem terintegrasi yang mampu mengelola data kendaraan secara real-time, transparan, dan dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan di lingkungan internal dinas.

Sebagai bentuk inovasi untuk menjawab kebutuhan tersebut, Dinas Kesehatan Kota Semarang mengembangkan aplikasi internal bernama NAVARA (Layanan Service Kendaraan Operasional Dinas Kesehatan) sejak Maret 2022. Aplikasi ini hadir sebagai solusi digital untuk mempermudah pencatatan riwayat kendaraan, pengajuan servis, pengelolaan anggaran pemeliharaan, serta pelaporan hasil perawatan kendaraan dinas. NAVARA mengintegrasikan berbagai fitur penting yang memungkinkan operator, pejabat struktural, dan pihak pengelola barang untuk memantau kondisi kendaraan secara aktual dan menyeluruh. Dengan sistem ini, proses yang sebelumnya lambat dan penuh risiko bisa dilakukan lebih cepat, terdokumentasi secara digital, dan mudah ditelusuri jika dibutuhkan untuk audit internal atau pelaporan kepada atasan.

Implementasi NAVARA juga mendorong efisiensi kerja karena meminimalkan pekerjaan manual serta mempercepat pengambilan keputusan berbasis data yang akurat. Selain itu, kerja sama strategis dengan bengkel resmi seperti Yamaha Mataram Sakti, Astra Honda, Nasmoko, dan Carvic turut memperkuat jaminan kualitas pemeliharaan kendaraan yang dilakukan. Seluruh aktivitas servis dan pemeliharaan tercatat secara otomatis dalam sistem, sehingga dapat dikontrol oleh manajemen tanpa harus terlibat langsung di lapangan. NAVARA menjawab kebutuhan internal organisasi akan sistem yang tidak hanya efisien, tetapi juga mendorong akuntabilitas dalam pengelolaan barang milik daerah, khususnya kendaraan operasional yang memiliki peran penting dalam mendukung program-program kesehatan.

KAJIAN TEORI

Teori *Good Governance* menekankan pentingnya tata kelola pemerintahan yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan secara inklusif dan berlandaskan pada prinsip transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan keadilan guna menciptakan pemerintahan yang efektif, efisien, serta bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) (Dwiyanto, 2021). Penekanan terhadap implementasi prinsip *Good Governance* juga disampaikan oleh R.M. Iman Rifai Rusdy dan Suci Flambonita (2023) dalam penelitiannya yang menunjukkan bahwa penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di pemerintah daerah harus dibangun di atas fondasi tata kelola yang baik agar mampu menciptakan proses kerja yang efisien, transparan, dan akuntabel (R.M. Iman Rifai Rusdy, 2023). Oleh karena itu, Aplikasi NAVARA merupakan bagian dari implementasi SPBE sektoral yang mendukung integrasi data, pemangkasan birokrasi manual, serta peningkatan kualitas layanan publik internal secara digital. Sehingga NAVARA tidak hanya mempercepat proses layanan, tetapi juga memperkuat akuntabilitas institusi, mencerminkan penerapan prinsip *Good Governance* dalam skala operasional pemerintah daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi digitalisasi pemeliharaan kendaraan dinas di Dinas Kesehatan Kota Semarang melalui aplikasi NAVARA. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara detail dan kontekstual, khususnya dalam memahami proses kerja sistem digital, partisipasi pengguna, serta kendala dan solusi yang muncul di lapangan. Fokus utama dari pendekatan ini bukan pada angka atau statistik, melainkan pada narasi yang menjelaskan makna di balik data, perilaku, dan pengalaman pengguna aplikasi.

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah studi kasus, karena berupaya mengkaji secara spesifik dan mendalam terhadap satu objek tunggal, yaitu penggunaan aplikasi NAVARA di Dinas Kesehatan Kota Semarang. Studi kasus dipilih agar peneliti dapat mengeksplorasi proses, hambatan, dan keberhasilan implementasi digitalisasi dalam praktiknya secara menyeluruh. Penelitian ini tidak hanya menelusuri bagaimana sistem bekerja, tetapi juga bagaimana aktor-aktor di dalam organisasi merespons teknologi tersebut, seperti bagaimana mereka mengatasi kendala teknis dan koordinatif.

Lokasi dan Subjek Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Semarang, tempat aplikasi NAVARA diimplementasikan secara aktif sejak tahun 2022. Subjek penelitian terdiri dari berbagai pihak yang terlibat langsung dalam operasional aplikasi, yaitu: operator aplikasi, serta mitra kerja seperti bengkel resmi dan penyedia layanan teknis.

Teknik Pengumpulan Data

Data diperoleh melalui beberapa teknik yang saling melengkapi:

*Digitalisasi Pemeliharaan Kendaraan Dinas Kesehatan Kota Semarang Melalui Aplikasi Navara
Guna Terciptanya Transparansi dan Efisiensi*
(Mega Permata, et al.)

- a. Observasi langsung, dilakukan terhadap penggunaan aplikasi NAVARA di lingkungan kerja. Peneliti mencermati bagaimana operator menginput data, mengajukan permintaan servis, serta berinteraksi dengan fitur aplikasi.
- b. Studi dokumentasi, yaitu pengumpulan dan analisis terhadap data internal seperti riwayat pemeliharaan kendaraan, laporan pengajuan servis, grafik frekuensi pemeliharaan, serta fitur-fitur aplikasi yang digunakan.
- c. Wawancara mendalam, dilakukan kepada beberapa narasumber seperti pengelola aplikasi dan staf pengguna untuk menggali pengalaman, kendala teknis, serta solusi yang telah diterapkan.
- d. Analisis regulasi, diterapkan terhadap kebijakan dan peraturan yang berkaitan dengan pelayanan internal, transparansi, efisiensi, serta digitalisasi dalam sektor pemerintahan.

Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan metode analisis tematik, yaitu mengidentifikasi pola-pola tematik dari narasi yang muncul selama proses observasi dan wawancara. Analisis dilakukan secara bertahap, mulai dari reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan untuk memilah informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel, sementara kesimpulan ditarik berdasarkan hubungan antara temuan lapangan dengan teori atau kerangka konsep yang digunakan.

Keabsahan Data

Untuk menjaga keabsahan (validitas) data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, sementara triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

HASIL

Tabel 1. Data Kendaraan Dinas Terdaftar dalam Aplikasi Navara

Jenis Kendaraan Dinas	Jumlah Unit
Sepeda Motor	317 Unit
Mobil	24 Unit
Ambulance	31 Unit
Ambulance Keliling	28 Unit
Ambulance Hebat	7 Unit
Ambulance Siaga	8 Unit
Jumlah Kendaraan Dinas Terpakai	411 Unit
Jumlah Kendaraan Dinas Tidak Terpakai	4 Unit
Jumlah Akun Pemakai Kendaraan	341 Akun
Total Kendaraan (Mobil, Ambulance, Sepeda Motor)	415 Unit

Sumber: Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kesehatan Kota Semarang

Tabel 2. Fitur Aplikasi Navara yang Digunakan

Fitur	Status Penggunaan
Riwayat Kondisi	Aktif
Riwayat Pemakai	Aktif
Riwayat Service	Aktif
Pagu Tahunan Anggaran	Aktif
Print Data Kendaraan	Aktif
Riwayat BBM	Aktif
Riwayat Pajak	Aktif
Pengajuan Service	Aktif
Edit Data Kendaraan	Aktif
Hapus Data Kendaraan	Aktif

Sumber: Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kesehatan Kota Semarang

Tabel 3. Frekuensi Pengajuan Pemeliharaan Tahun 2024

Bulan	Mobil	Motor
Januari	17 Unit	9 Unit
Februari	14 Unit	16 Unit
Maret	21 Unit	9 Unit
April	17 Unit	59 Unit
Mei	18 Unit	8 Unit
Juni	17 Unit	7 Unit
Juli	22 Unit	38 Unit
Agustus	18 Unit	27 Unit
September	21 Unit	33 Unit
Oktober	23 Unit	4 Unit
November	13 Unit	27 Unit
Desember	12 Unit	3 Unit
Total	213 Unit	240 Unit

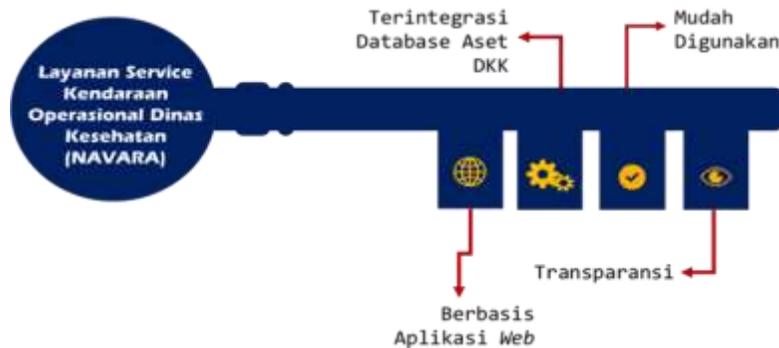
Sumber: Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kesehatan Kota Semarang



Gambar 1. Skema pendataan secara manual

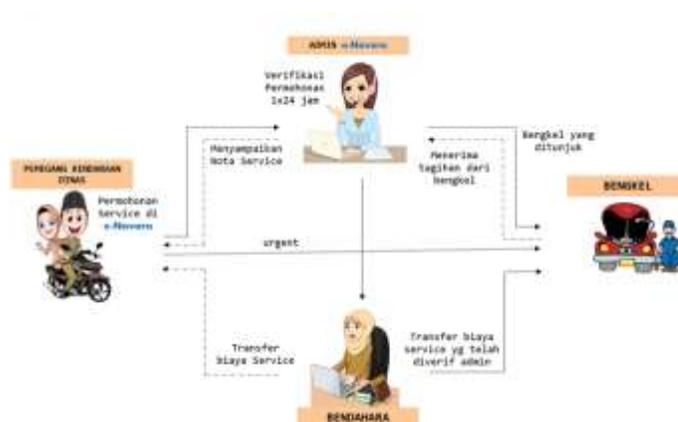
Sumber: Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kesehatan Kota Semarang

Gambar 2. Kerangka Konsep NAVARA



Gambar 2. Kerangka Konsep NAVARA

Sumber: Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kesehatan Kota Semarang



Gambar 3. Alur Navara

Sumber: Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kesehatan Kota Semarang

 Digitalisasi Pemeliharaan Kendaraan Dinas Kesehatan Kota Semarang Melalui Aplikasi Navara
 Guna Terciptanya Transparansi dan Efisiensi
 (Mega Permata, et al.)

Pembahasan

Implementasi Digitalisasi Pemeliharaan Kendaraan Dinas Kesehatan Kota Semarang Melalui Aplikasi Navara Guna Terciptanya Transparansi dan Efisiensi

Pelayanan publik merupakan aktivitas atau serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas layanan, sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Layanan ini ditujukan kepada seluruh warga negara dan masyarakat, mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik (Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, 2021). Setiap lembaga negara, perusahaan, badan independen yang dibentuk berdasarkan ketentuan undang-undang untuk menyelenggarakan pelayanan publik, serta lembaga hukum lainnya yang didirikan khusus untuk memberikan layanan kepada masyarakat (Heriyanto, 2022). Kegiatan publik ini dijalankan oleh pejabat, pegawai, petugas, maupun individu lain yang bekerja dalam instansi penyelenggara, yang mempunyai tanggung jawab untuk melakukan pelayanan.

Dalam memberikan layanan, penyelenggara wajib mengacu pada standar pelayanan yang berfungsi sebagai pedoman pelaksanaan dan sebagai dasar untuk menyalakan layanan bersama. Standar ini merupakan bentuk komitmen serta tanggung jawab penyelenggara kepada masyarakat agar layanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik, cepat, mudah diakses, terjangkau, dan dapat diukur. Ketentuan mengenai pelayanan publik ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan tersebut bertujuan untuk memberikan jaminan hukum dalam interaksi antara masyarakat dan pihak penyelenggara layanan. Selain itu, pengaturan ini juga dimaksudkan untuk menciptakan kejelasan mengenai hak, kewajiban, tanggung jawab, dan wewenang masing-masing pihak yang terlibat dalam proses pelayanan publik. Kemudian, untuk membangun sistem pelayanan publik yang memadai dan sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola serta korporasi pemerintahan yang profesional; guna memastikan bahwa pelaksanaan pelayanan publik berjalan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku; serta untuk menjamin perlindungan hak dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam proses pemberian layanan publik. Untuk mencapai tujuan tersebut, digitalisasi menjadi instrumen strategi yang relevan. Digitalisasi merupakan proses mengubah sesuatu yang sebelumnya bersifat non-digital menjadi bentuk digital dengan memanfaatkan teknologi dan data berbasis digital (Anita Dyah Ayu Setyorini, 2022). Data digital berperan sebagai elemen pendukung utama dalam keseluruhan proses digitalisasi.

Penerapan digitalisasi dalam pelayanan publik memungkinkan pemerintah mengoptimalkan proses administrasi dan operasional sehingga menjadi lebih efisien dan responsif. Dengan sistem yang terdigitalisasi, pelayanan dapat dilakukan secara cepat, mengurangi waktu tunggu, menghindari praktik koruptif, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Apabila suatu institusi pelayanan publik telah mencapai tahap digitalisasi, maka institusi tersebut mampu meningkatkan produktivitas dan memperoleh hasil yang lebih akurat, transparan, dan terukur. Hal ini mendorong kepercayaan masyarakat, meningkatkan partisipasi dalam pembangunan, serta mengurangi pelanggaran hukum. Transparansi mengutamakan bahwa segala keputusan yang diambil dan penerapannya dibuat dan dilaksanakan sesuai koridor hukum dan peraturan yang berlaku (Pertwi, A., Dema, H., Mustanir, A., & Anugrah, 2021). Ketika setiap program dikomunikasikan secara terbuka dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan, membangun hubungan yang selaras antara pimpinan dan staf, serta menerima masukan dari masyarakat, maka transparansi telah diterapkan dengan baik. Tuntutan akan keterbukaan inilah yang melatarbelakangi lahirnya Undang-Undang

Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menekankan pentingnya transparansi dalam pengambilan kebijakan pemerintahan. Saat ini, transparansi dalam tata kelola pemerintahan telah menjadi kebutuhan utama yang tidak bisa diabaikan, sekaligus menjadi pendorong utama dalam mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik di semua tingkat pemerintahan.

Transparansi bukan hanya sebagai bentuk akuntabilitas, tetapi juga sebagai terciptanya efisiensi dalam pemerintahan. Efisiensi menekankan pencapaian hasil terbaik dengan penggunaan sumber daya yang cermat. Efisiensi mencakup upaya mengurangi pemborosan, meningkatkan kinerja, serta menyempurnakan alur kerja (Riska Eka Putri Bachtiar, Masdar Mas'ud, Imaduddin, 2024).

Melalui manajemen yang efektif, instansi pemerintah mampu mendistribusikan sumber daya dengan tepat, mencegah pemborosan biaya dan waktu, serta memastikan layanan tetap berjalan secara berkelanjutan. Menurut Hood (1995), Brudney & England (1983), serta Bason (2010), dalam (Utami, 2023) efisiensi dalam administrasi publik memberikan berbagai manfaat, antara lain:

1. Membantu instansi pemerintah menekan biaya operasional dan memanfaatkan sumber daya secara lebih cerdas.
2. Meningkatkan kualitas layanan publik dari segi kecepatan, kepuasan, dan aksesibilitas.
3. Pengelolaan sumber daya yang efisien juga memperkuat transparansi dan tanggung jawab dalam penggunaan anggaran negara.
4. Memberikan keunggulan strategi bagi lembaga publik dalam menghadapi berbagai tantangan dan dinamika persaingan.
5. Meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat melalui layanan yang lebih cepat tanggap dan berkualitas.

Dengan mengimplementasikan kebijakan efisiensi dan transparansi, maka hal ini akan sejalan dengan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik sebagaimana terdapat pada Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan meliputi asas:

- a. kepastian hukum;
- b. kemanfaatan;
- c. ketidakberpihakan;
- d. kecermatan;
- e. tidak menyalahgunakan kewenangan;
- f. keterbukaan;
- g. kepentingan umum; dan
- h. pelayanan yang baik.

Good Governance adalah sistem tata kelola pemerintahan yang baik dinilai dari beberapa indikator tertentu. Umumnya indikator yang sering dinilai dalam kinerja pemerintahan adalah *transparency, accountability, responsiveness, effectiveness dan efficiency, dan participation* (Meiva Jorjia Tumboimbela, Heince Wokas, 2025). Tata kelola yang baik juga mencakup upaya untuk menghindari kesalahan dalam alokasi dana dan mencegah terjadinya korupsi, baik dalam aspek politik maupun administratif. Menurut Subir Kumar Roy “*governance refers to activities backed by comprehensive shared targets, achieved or caused to be achieved through interactions among formal and informal institutions and actors within society*”. Tata kelola yang baik pada hakikatnya merupakan sebuah konsep yang merujuk pada proses pengambilan keputusan serta pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara kolektif.

Konsep ini lahir sebagai hasil kesepakatan bersama antara unsur pemerintahan (*state*), masyarakat atau warga negara (*citizen or society*), dan sektor swasta (*corporate*) dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang efektif di suatu negara.

Pemahaman terhadap *good governance* pada dasarnya dimulai dari pengenalan terhadap prinsip-prinsip yang mendasarinya. Dari prinsip-prinsip inilah kemudian dapat ditentukan indikator atau ukuran untuk menilai kinerja suatu pemerintahan. Subir Kumar Roy berpendapat bahwa “*good governance ensures and promotes participations of all the actors in the society in achieving equity, transparency, greater accountability, pluralism, vibrating rule of law with a true democratic spirit, which may only curb corruption, violence and poverty etc., effectively*”. Berdasarkan pendapat tersebut, salah satu elemen krusial dalam mewujudkan pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik adalah penerapan prinsip transparansi dan keterbukaan.

Sebagai upaya untuk mencapai transparansi dan efisiensi Dinas Kesehatan Kota Semarang meningkatkan inovasi dengan digitalisasi pendataan pemeliharaan kendaraan dinas melalui aplikasi NAVARA untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi penggunaan anggaran pemeliharaan kendaraan dinas, khususnya di Dinas Kesehatan Kota Semarang. Aplikasi tersebut dibuat dan digunakan untuk melakukan pendataan kendaraan dinas, memverifikasi kebutuhan pemeliharaan kendaraan dinas, menambahkan bukti dukung untuk pertanggungjawaban dana, serta monitoring jumlah dana dan pemeliharaan yang dilakukan sebagai upaya peningkatan efektivitas dan transparansi pengelolaan barang milik daerah.

NAVARA yang merupakan singkatan dari "Layanan Service Kendaraan Operasional Dinas Kesehatan" diluncurkan secara resmi pada bulan Maret 2022 dan telah mengalami berbagai pengembangan fitur hingga kini. Kehadiran aplikasi ini menjadi langkah progresif dalam meningkatkan transparansi pengelolaan aset daerah sekaligus efisiensi dalam pelaksanaan pemeliharaan. NAVARA menyediakan sistem pencatatan terpusat yang memungkinkan setiap kendaraan dinas tercatat lengkap dengan riwayat servis, status pemakaian, dan kondisi terkini. Hal ini tentu sangat membantu dalam proses monitoring dan pengambilan keputusan, mengingat setiap kendaraan dinas memegang peranan penting dalam menunjang operasional pelayanan kesehatan masyarakat. Salah satu fitur utama yang ditawarkan adalah tampilan informasi jumlah kendaraan dinas secara real time yang terbagi dalam beberapa kategori seperti jumlah mobil, sepeda motor, ambulance, ambulance keliling, ambulance hebat, dan ambulance siaga. Pengguna dapat melihat data mengenai kendaraan yang sedang digunakan dan yang tidak terpakai, serta akun-akun pemakai kendaraan tersebut.

Aplikasi NAVARA mampu mendorong terwujudnya transparansi yang selama ini sulit dicapai dalam sistem manual. Tidak hanya dari sisi data, NAVARA memberikan kemudahan dari sisi pelayanan. Melalui aplikasi ini, admin atau operator kendaraan dapat mengajukan permintaan servis secara langsung yang kemudian akan ditindaklanjuti oleh bengkel mitra. Dalam hal ini, Dinas Kesehatan Kota Semarang telah menjalin kerja sama dengan empat bengkel resmi di Kota Semarang yaitu Yamaha Mataram Sakti, Astra Honda, Nasmoko, dan Carvic, yang masing-masing menangani kendaraan sesuai mereknya. Keempat bengkel ini telah menandatangani nota kesepahaman (MoU) dengan Dinas Kesehatan, sehingga proses servis kendaraan bisa dilakukan di tempat resmi yang terjamin keandalannya. Dinas Kesehatan juga bekerja sama dengan PT Meisya Meylan dalam penyediaan jasa teknis servis peralatan operasional, sehingga pelaksanaan pemeliharaan dilakukan oleh tenaga profesional. Integrasi antara NAVARA dan mitra bengkel

resmi ini menjamin bahwa setiap aktivitas servis terekam secara elektronik dan dapat ditelusuri kapan saja. Tidak hanya efisiensi waktu yang dicapai, tetapi juga efisiensi anggaran karena dapat meminimalisir risiko manipulasi data atau penggunaan anggaran yang tidak sesuai (Nugraha, Arkaan Ariepoetra, Dzunuwanus Ghulam Manar, 2023).

Implementasi aplikasi NAVARA melibatkan banyak pihak di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Semarang, mulai dari Kepala Dinas, Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi, Kepala Sub Bagian Keuangan dan Barang Milik Daerah, Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, hingga admin atau operator. Sinergi antar bagian ini penting untuk memastikan bahwa semua proses pengelolaan kendaraan berjalan sesuai prosedur dan terpantau secara menyeluruh melalui sistem yang telah dikembangkan. Setiap pengajuan servis, persetujuan, hingga pelaporan dilakukan melalui satu platform yang sama, sehingga alur kerja menjadi lebih jelas dan akuntabel.

Efektivitas NAVARA dalam mendorong efisiensi dapat dilihat dari berkurangnya beban kerja manual yang sebelumnya dilakukan oleh petugas. Proses pencatatan yang dahulu dilakukan melalui kartu pemeliharaan fisik kini telah beralih ke sistem digital yang lebih cepat, akurat, dan minim risiko kehilangan atau kerusakan data. Hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga memungkinkan Dinas Kesehatan untuk lebih fokus pada tugas-tugas strategis lainnya, seperti peningkatan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Aplikasi ini sangat membantu karena pimpinan dapat memantau langsung kondisi kendaraan dan pelaksanaan servis tanpa harus turun langsung ke lapangan. Data yang tersaji dalam aplikasi NAVARA bersifat dinamis dan ter-update secara berkala, sehingga proses pengambilan kebijakan dapat dilakukan secara tepat dan berbasis data.

NAVARA tidak hanya bermanfaat bagi internal pemerintah, tetapi juga berdampak tidak langsung terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Maka distribusi layanan kesehatan seperti antar-jemput pasien, pelayanan keliling, dan penanganan kondisi darurat dapat dilakukan dengan cepat dan tepat waktu. Hal ini tentu berkontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah daerah. Transparansi data pemeliharaan kendaraan menjadi bentuk pertanggungjawaban publik yang penting, karena masyarakat berhak mengetahui bagaimana aset-aset milik daerah dikelola dan digunakan (Handira, 2023).

Penggunaan aplikasi NAVARA berjalan cukup efektif karena sejalan dengan prinsip-prinsip dalam Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB), seperti asas keterbukaan, akuntabilitas, dan efisiensi. Hal ini secara langsung juga menjadi pendorong utama percepatan dan penerapan secara menyeluruh prinsip-prinsip *good governance* baik pada level pemerintah pusat maupun daerah.

Kendala yang dihadapi dalam penerapan digitalisasi pemeliharaan kendaraan melalui aplikasi Navara dan bagaimana solusi yang dapat diterapkan.

Salah satu kendala utama yang cukup sering terjadi adalah kegagalan login atau error sistem ketika pengguna mencoba mengakses aplikasi. Masalah ini sangat mengganggu kelancaran proses operasional karena NAVARA menjadi sistem pusat untuk pencatatan dan pengajuan servis kendaraan. Ketika sistem mengalami gangguan teknis, maka proses administratif menjadi tertunda, bahkan bisa menimbulkan penumpukan data yang seharusnya segera diproses. Hal ini tidak hanya berdampak pada efisiensi waktu kerja, tetapi juga berpotensi menghambat pelayanan kesehatan yang membutuhkan kendaraan operasional. Kegagalan login umumnya disebabkan oleh beberapa faktor teknis, seperti kapasitas server yang terbatas,

gangguan jaringan internet, atau ketidaksesuaian sistem operasi pada perangkat pengguna (Madhyastha, 2022).

Server yang tidak mampu menampung lonjakan pengguna pada waktu tertentu akan membuat sistem mengalami overload dan akhirnya crash. Masalah seperti ini seringkali tidak terprediksi dan membutuhkan penanganan segera agar tidak menimbulkan ketidakpercayaan dari pengguna terhadap keandalan sistem NAVARA. Selain itu, lemahnya koneksi internet di beberapa wilayah kerja Dinas Kesehatan juga turut berpengaruh pada situasi, terutama bagi petugas lapangan yang membutuhkan akses cepat terhadap data kendaraan.

Tantangan lain yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman dan kemampuan teknis dari sebagian pengguna aplikasi, terutama dari kalangan staf yang belum terbiasa menggunakan sistem digital. Meskipun NAVARA dirancang dengan antarmuka yang sederhana dan user friendly, tetap saja diperlukan pelatihan dan pendampingan secara berkala agar seluruh pengguna dapat menjalankan sistem ini dengan optimal. Kurangnya literasi digital di kalangan pegawai dapat menyebabkan kesalahan dalam penginputan data, ketidaksesuaian laporan, atau bahkan mengabaikan proses yang penting seperti update riwayat servis kendaraan. Hal ini berisiko menurunkan kualitas data yang dihasilkan dari sistem. Koordinasi lintas bagian juga menjadi kendala tersendiri dalam penerapan aplikasi ini.

NAVARA melibatkan berbagai pihak dalam pengoperasiannya, mulai dari operator, kepala sub bagian, hingga bengkel mitra. Ketidaksinkronan komunikasi antar pihak tersebut dapat menimbulkan keterlambatan proses servis atau bahkan kegagalan dalam pelaporan yang akurat. Misalnya, jika operator tidak segera menginput permintaan servis atau bengkel tidak meng-update hasil pengerjaan di sistem, maka informasi dalam NAVARA menjadi tidak valid. Akibatnya, pimpinan akan mendapatkan data yang tidak mencerminkan kondisi riil di lapangan, yang tentu berdampak pada proses pengambilan keputusan (Hilarion Hamjen, 2020). Menjawab kendala sistem error dan gagal login, solusi yang dapat diterapkan adalah peningkatan kapasitas server dan optimasi sistem backend dari aplikasi NAVARA. Dinas Kesehatan dapat bekerja sama dengan pengembang aplikasi untuk melakukan audit teknologi guna memastikan kestabilan sistem, mempercepat respons time, dan mengurangi risiko downtime. Perlu dilakukan backup data secara berkala dan menyediakan sistem mirror atau cadangan untuk mengantisipasi jika sistem utama mengalami kerusakan. Implementasi sistem cloud yang aman dan andal juga bisa menjadi langkah strategis untuk memastikan bahwa NAVARA dapat diakses kapan pun dan dari mana pun tanpa mengalami gangguan.

Solusi untuk memperkuat koordinasi lintas unit adalah dengan menyusun standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan terintegrasi antar bagian. SOP tersebut harus mencakup waktu maksimal penginputan data, alur pengajuan servis, hingga mekanisme verifikasi data sebelum dan sesudah pengerjaan. Penerapan SOP yang tegas dan konsisten akan menciptakan keteraturan dalam pengelolaan aplikasi NAVARA serta mendorong disiplin kerja dari seluruh pihak yang terlibat. Rutin mengadakan rapat evaluasi antar unit terkait juga penting untuk memastikan bahwa setiap bagian memahami tanggung jawabnya dalam mendukung keberhasilan sistem ini.

KESIMPULAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang harus dilaksanakan berdasarkan prinsip efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Seiring perkembangan teknologi, digitalisasi menjadi strategi penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan yang responsif. Digitalisasi memungkinkan proses administrasi berjalan lebih cepat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dinas Kesehatan Kota Semarang menjawab kebutuhan tersebut melalui penerapan aplikasi NAVARA sebagai sistem digital dalam pengelolaan pemeliharaan kendaraan dinas. NAVARA berperan penting dalam mempercepat proses layanan, mendata kendaraan secara real time, dan memastikan akurasi penggunaan anggaran. Aplikasi ini juga memfasilitasi pengajuan servis secara digital, kerja sama dengan bengkel resmi, serta pelaporan yang terdokumentasi secara elektronik. Namun demikian, implementasi NAVARA tidak lepas dari tantangan. Beberapa kendala utama yang ditemukan meliputi gangguan teknis pada sistem seperti gagal login atau server error, keterbatasan infrastruktur digital di beberapa wilayah operasional. Kendala ini menghambat alur pelayanan dan berpotensi menurunkan keakuratan informasi yang disajikan dalam aplikasi. Oleh karena itu, keberlanjutan sistem digital seperti NAVARA sangat bergantung pada upaya peningkatan kapasitas teknis dan koordinatif seluruh pihak yang terlibat.

Penerapan NAVARA tidak hanya meningkatkan efisiensi internal, tetapi juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas publik. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) dan *good governance*, seperti keterbukaan, akuntabilitas, efektivitas, serta partisipasi. Dengan demikian, NAVARA menjadi contoh nyata bagaimana inovasi digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

SARAN

Untuk memastikan keberlanjutan dan optimalisasi penggunaan aplikasi NAVARA, Dinas Kesehatan Kota Semarang disarankan untuk secara rutin melakukan evaluasi teknis terhadap sistem, termasuk peningkatan kapasitas server, pemeliharaan sistem backend, dan penguatan infrastruktur digital di seluruh unit kerja. Gangguan teknis seperti kegagalan login atau crash sistem yang masih terjadi perlu ditangani dengan langkah preventif dan reaktif yang terstruktur, seperti audit sistem berkala, penggunaan teknologi cloud yang andal, serta penyediaan sistem cadangan (backup server) untuk menjamin stabilitas akses. Selain itu, pelibatan pengembang aplikasi secara aktif dalam proses monitoring dan pengembangan lanjutan akan membantu menyesuaikan fitur-fitur aplikasi dengan kebutuhan operasional yang terus berkembang.

Koordinasi lintas bagian yang lebih kuat juga sangat diperlukan agar semua proses, mulai dari input data, verifikasi, hingga pelaporan, berjalan sesuai prosedur dan waktu yang ditentukan. Penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terintegrasi harus menjadi pedoman utama bagi setiap unit kerja yang terlibat dalam pengelolaan kendaraan dinas. SOP tersebut harus memuat batas waktu penginputan, alur komunikasi dengan bengkel mitra, serta mekanisme pelaporan hasil pemeliharaan. Selain itu, forum evaluasi rutin antar unit perlu dibentuk untuk membahas permasalahan yang terjadi serta merumuskan solusi bersama secara cepat dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anita Dyah Ayu Setyorini, A. S. and P. D. A. S. (2022). Digitalisasi Transportasi dalam Fleet Management System Angkutan Barang. *IWTJ: International Water Transport Journal*, 4((1)), 98. <https://doi.org/https://doi.org/10.54249/iwtj.v3i2.124>
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=fV0XEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Dwiyanto,+A.+&ots=jP4pGDtpeJ&sig=siepukeR1HbAAm7PKe_XKDloy58&redir_esc=y#v=onepage&q=Dwiyanto%2C+A.+&f=false
- Handira, N. F. (2023). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS DIGITAL MELALUI APLIKASI E-SAMSAT (Studi Kasus di Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung)*. 10. <https://digilib.unila.ac.id/75752/>
- Heriyanto. (2022). Urgensi Penerapan E – Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4((2)), 71. <https://ejournal.unmus.ac.id/index.php/fisip/article/view/4128>
- Hilarion Hamjen, R. A. N. (2020). Keragaman Pengaduan Layanan Publik Di Kalimantan Selatan Melalui Aplikasi Sp4N Lapor. *Metacommunication; Journal of Communication Studies*, 5((1)), 9. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.20527/mc.v5i1.7502>
- Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan F. H. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya.*, 22((2)), 108. <http://ejournal.untag-smd.ac.id/index.php/dedikasi/article/viewFile/5860/5575>
- Madhyastha, M. A. R. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Resistensi Penggunaan Aplikasi Layanan Publik. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6((3)), 6. <https://doi.org/https://doi.org/10.31955/mea.v6i3.2598>
- Meiva Jorjia Tumboimbela, Heince Wokas, P. K. (2025). Analisis pencatatan dan pelaporan belanja modal pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Manado. *Riset Akuntansi Dan Portofolio Investasi*, 3(91)), 190. <https://doi.org/https://doi.org/10.58784/rapi.303>
- Nugraha, Arkaan Ariepoetra, Dzunuwanus Ghulam Manar, R.-M. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN INOVASI SISTEM ADMINISTRASI KENDARAAN PAJAK ONLINE (SAKPOLE) DI KOTA SEMARANG. *Journal of Politic and Government Studies*, 12((4)), 8. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/41440>
- Pertiwi, A., Dema, H., Mustanir, A., & Anugrah, E. (2021). Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa (Studi Pada Pemerintahan Desa Bulu Timoreng). *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9((3)), 132. <https://doi.org/DOI: 10.55678/prj.v9i3.508>
- R.M. Iman Rifai Rusdy, S. F. (2023). PENERAPAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DI PEMERINTAH DAERAH UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE. *Lex Lata*, 6. <https://pdfs.semanticscholar.org/164c/42e2b00276c00b9e6470028cfed7601b5ef4.pdf>
- Riska Eka Putri Bachtiar, Masdar Mas'ud, Imaduddin, B. (2024). Strategi Efisiensi Berkelanjutan dan

- Dampaknya Pada Kinerja Operasional Dinas Pendapatan Makassar. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 7((2)), 2. <https://doi.org/https://doi.org/10.36778/jesya.v7i2.1766>
- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 6((2)), 6. <https://pdfs.semanticscholar.org/e153/6ad7d15397f41f613be1220c96162c849cbb.pdf>