



Inovasi Pelayanan Publik dalam Pengadaan Transportasi Umum (Studi Trans Metro Deli)

Grace Desy Hanatasha Ginting

Program Studi Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Medan, Indonesia

Alamat: Politeknik Negeri Medan, Jl. Almamater No. 1 Kota Medan

Korespondensi penulis: gracedesy@polmed.ac.id

Abstract : *In supporting public services, the government provides the best for the community, so innovation or renewal is needed. There is innovation in the transportation sector so that the needs of the community are increasingly met. This study aims to analyze public service innovations provided by the government in the procurement of public transportation, namely Trans Metro Deli Medan. The theory used is Public Service Innovation by Everett M. Rogers. The method used is the Systematic Literature Review (SLR) which focuses on literature studies. The results of the study on public service innovation indicators show that the Trans Metro Deli public service innovation has relative advantages in terms of fleet and good service quality, Trans Metro Deli is also in accordance with what is expected by the government and the community to be able to reach community mobility. In its implementation, the community experienced difficulties in using non-cash cards at the beginning, although no tariff fees were charged. BRT has also been proven to be acceptable to the community as shown by the increase in BRT users, as well as the ease of observing that the emergence of this public service innovation has worked and produced a better service to the community.*

Keywords: *Innovations, Public Services, Transportasian.*

Abstrak : Dalam mendukung pelayanan publik, pemerintah memberikan yang terbaik kepada masyarakat maka dibutuhkannya inovasi atau pembaharuan. Adanya inovasi pada bidang transportasi agar kebutuhan masyarakat semakin terpenuhi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dalam pengadaan transportasi umum yaitu Trans Metro Deli Medan. Teori yang digunakan yaitu Inovasi Pelayanan Publik oleh Everett M. Rogers. Metode yang digunakan yaitu *Systematic Literature Review (SLR)* yang berfokus pada studi pustaka. Hasil penelitian pada indikator inovasi pelayanan publik menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik Trans Metro Deli memiliki keunggulan relatif baik dari segi armada serta kualitas pelayanan yang baik, Trans Metro Deli juga sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pemerintah dan masyarakat untuk dapat menjangkau mobilitas masyarakat. Dalam pelaksanaannya, masyarakat mengalami kesulitan dalam penggunaan kartu non-tunai di awal, walaupun tidak dikenakan biaya tarif. BRT juga sudah terbukti dapat diterima oleh masyarakat dengan ditunjukkannya angka kenaikan pengguna BRT, serta kemudahan diamati bahwa munculnya inovasi layanan publik ini sudah bekerja dan menghasilkan suatu layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Transportasi.

1. PENDAHULUAN

Salah satu langkah dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan akan orang lain dilakukan melalui pelayanan publik. Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia pasal 1 Nomor 25 tahun 2009 merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan demi memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu layanan publik yang paling dekat dengan kebutuhan masyarakat adalah penyediaan transportasi umum.

Transportasi merupakan suatu aspek yang sangat penting dan dekat dengan masyarakat, memberikan manfaat serta kemudahan bagi masyarakat dalam menjalankan kegiatan dan aktivitas sehari-hari untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya, begitu juga dengan pemerintah. Kebutuhan akan layanan transportasi publik yang nyaman, aman, serta terjangkau menjadi kewajiban pemerintah dalam menyediakan kebutuhan tersebut.

Terciptanya suatu sistem transportasi atau perhubungan yang pergerakan manusia dan/atau barang secara lancar, aman, cepat, murah dan nyaman merupakan tujuan Pembangunan di sektor perhubungan (transportasi). Haryono menyebutkan transportasi merupakan salah satu unsur yang sangat berpengaruh dalam roda perekonomian. Semua aspek kehidupan bangsa tergantung pada sektor yang satu ini, yang berfungsi sebagai pendorong, penunjang dan penggerak pertumbuhan perekonomian.

Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 berbunyi transportasi jalan diselenggarakan dengan tujuan untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, lancar dan tertib, nyaman dan efisien, mampu memadukan moda transportasi lainnya, menjangkau seluruh pelosok, untuk menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan nasional dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.

Suatu inovasi dibutuhkan sebagai solusi dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi, khususnya masalah yang terjadi di kota-kota besar. Kota Medan sebagai salah satu kota metropolitan dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi harus diperhadapkan dengan permasalahan transportasi. Tingginya angka volume kendaraan pribadi menyebabkan tingkat kemacetan yang tinggi di Kota Medan, hal ini secara langsung juga berdampak kepada angka kejahatan atau kriminalitas yang terjadi di jalanan kota Medan, seperti angkutan umum yang tidak sabar di jalanan yang tidak jarang tidak terhindarkan perkelahian antar supir angkutan umum, saling memaki di jalanan, bahkan bisa menyebabkan kecelakaan lalu lintas. Selain itu, terjadinya pencurian pada angkutan umum, supir angkutan umum yang ugal-ugalan, dan rasa tidak aman juga dapat muncul. Hal ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Stevenson, dkk (2023) menyebutkan angka kecelakaan lalu lintas ikut meningkat oleh angkutan umum serta angkutan umum yang berhenti di jalanan menjadi penyebab kemacetan. Titik kemacetan

Kota Medan tersebar 60% di jalan kota, baik pusat kota maupun jalan penghubung Kota Medan.

Dalam mendukung pelayanan publik, tahun 2020 Kementerian Perhubungan melalui Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara melakukan penyediaan layanan fasilitas publik bagi masyarakat dalam bentuk transportasi umum, yaitu Bus Rapid Transit (BRT) Trans Metro Deli. Bus Rapid Transit (BRT) bermula pada tahun 1974 pada kota kecil di Brazil, Curitiba. Kemudian, konsep ini semakin berkembang dan meluas hingga ke daratan Amerika pada tahun 1990an. Di Asia, BRT mulai banyak diimplementasikan pada tahun 2004 dan semakin berkembang di Indonesia hingga banyak kota di Indonesia mulai menggunakannya termasuk Kota Medan. Bus Trans Metro Deli berjumlah 72 bus dengan jumlah halte sebanyak 224 halte serta 5 koridor yang melewati area Kota Medan.

Pengadaan BRT juga didukung dengan adanya kebijakan yang dilatar belakangi oleh Peraturan Daerah Kota Medan No.1 tahun 2022 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Medan Tahun 2022-2045 serta didukung dengan Peraturan Daerah (Perda) Kota Medan terkait transportasi tentang Penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang mengatur sistem transportasi termasuk lalu lintas, angkutan jalan, dan prasarana terkait. Hal ini juga sejalan dengan penyampaian Wali Kota Medan, Bobby Nasution menyebutkan dengan adanya inovasi layanan BRT Trans Metro Deli guna mendukung upaya mengatasi kemacetan dan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat dalam penggunaan transportasi umum (Portal Medan, 2024).

Inovasi dalam transportasi publik menjadi salah satu kunci untuk mengatasi tantangan yang terjadi pada kota-kota besar. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 34 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Oleh sebab itu, penulis akan membahas mengenai Inovasi Pelayanan Publik dalam Pengadaan Transportasi Umum khususnya Trans Metro Deli Medan.

2. KAJIAN TEORITIS

E.M Rogers & Shoemaker (Barnett, 1953) menyebutkan inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dirasakan seperti individu. Rogers (2003) juga menyebutkan bahwa inovasi adalah proses pengurangan ketidakpastian, dan mengusulkan atribut inovasi yang dapat mengurangi ketidakpastian tentang inovasi. Pelayanan Publik disebutkan oleh

segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Haqie dkk., (2020), inovasi pelayanan publik mencakup pembaruan dalam kebijakan, proses, teknologi, dan sistem pelayanan yang bertujuan untuk memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Hal ini melibatkan pendekatan yang lebih kreatif, partisipatif, dan berbasis teknologi. Peraturan Menteri PANRB No 30 Tahun 2014 menyebutkan inovasi pelayanan publik sebagai terobosan yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik langsung dan tidak langsung. Lembaga Administrasi Negara (LAN) menyebutkan inovasi pelayanan dimaknai sebagai: ide kreatif, tindakan baru yang berbeda dari yang ada sebelumnya, *best practices*, *good practices*, terobosan, dan lain-lain, meskipun tidak semua ide baru bisa dikategorikan sebagai inovasi.

Everett M. Rogers menyebutkan bahwa inovasi pelayanan publik memiliki lima (5) indikator dalam melihat keberhasilan inovasi lebih mendalam, diantaranya:

a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya serta dapat memberikan manfaat kepada penggunanya.

b. *Compability* (Kesesuaian)

Proses inovasi yang konsisten dengan nilai-nilai yang telah diterapkan sebelumnya, berpacu pada pengalaman masa sebelumnya serta kebutuhan pengadopsi potensial.

c. *Complexity* (Kerumitan)

Inovasi dengan sifat yang baru tentu memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dalam penggunaannya.

d. *Triability* (Kemungkinan untuk Dicoba)

Inovasi diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama.

e. *Observability* (Kemudahan untuk Diamati)

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana inovasi tersebut bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya.

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode Studi Kepustakaan (*Systematic Literature Review*). Metode penelitian ini didasarkan pada pengumpulan data-data Pustaka serta mengolah bahan penelitian baik dari jurnal penelitian, artikel dan buku-buku yang berkaitan dengan topik penelitian yang dilakukan. Pengumpulan informasi dilakukan melalui menelaah literatur dan dokumentasi yang ditemukan. Penelitian ini menggunakan dokumen resmi terkait kebijakan transportasi di Kota Medan. Data yang telah diperoleh dari studi literatur kemudian di analisis secara mendalam dan memberikan hasil akhir yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Penulis mencari data atau bahan literatur dari jurnal atau artikel dan juga referensi dari buku sehingga dapat dijadikan suatu landasan yang kuat dalam isi atau pembahasan.

Dalam metode penelitian *systematic literature review* menurut Perry & Hammond, peneliti mencari referensi jurnal ilmiah maupun bahan penelitian lain yang dapat dijadikan acuan maupun landasan teori bagi penelitian yang baru yang mana ketika sudah mendapatkan bahan atau pedoman dari adanya referensi oleh peneliti yang lain, peneliti akan dapat menemukan suatu kerangka dasar dan menemukan suatu rumusan masalah untuk selanjutnya dikembangkan menjadi pembahasan serta melewati tahap-tahap atau langkah yang pastinya sudah ditentukan (Andriani. W, 2021)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui *systematic literature review* (SLR) menggunakan teori yang disampaikan oleh Everett M. Rogers (2003) yang menyebutkan ada lima indikator dalam inovasi pelayanan publik sendiri yaitu keunggulan relative, komparabilitas, kerumitan, kemampuan diujicobakan, dan kemampuan untuk diminati. Maka, dimensi pada Inovasi Pelayanan Publik dalam Pengadaan Transportasi Umum Kota Medan sebagai berikut:

Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Rogers menyebutkan bahwa sebuah inovasi dapat diakui apabila memiliki keuntungan atau memberikan dampak positif kepada pengguna. Hasil temuan dalam penelitian yang dilakukan menunjukkan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Metro Deli merupakan salah satu bentuk inovasi yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kota Medan dalam pelayanan publik pada bidang transportasi. Pengadaan BRT Trans Metro Deli Medan tentu memberikan manfaat besar kepada masyarakat Kota Medan. Adapun

keunggulan atau manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat salah satunya adalah armada bus trans yang baru dan luas, tempat duduk yang nyaman, tarif penggunaan busnya ditiadakan atau gratis, fasilitas yang nyaman dengan *Air Conditioner (AC)* sehingga pengguna tidak merasa kepanasan. Keunggulan ini tentu suatu hal yang baru dirasakan oleh masyarakat dibandingkan dengan transportasi umum lainnya yang memberikan layanan berbeda.

Selain itu, sejak digratiskannya layanan transportasi publik ini semakin menarik minat masyarakat untuk menggunakannya karena akan memberikan keuntungan secara ekonomi dalam menghemat biaya perjalanannya. Trans Metro Deli juga disebut sebagai Teman Bus atau singkatan dari “Transportasi Ekonomis, Mudah, Aman, dan Nyaman”. Teman Bus juga memiliki standar minimal yang ditetapkan oleh pemerintah (Teman Bus.Com, 2020). Dan juga dilengkapi fasilitas tempat duduk prioritas untuk para penumpang lanjut usia, ibu hamil dan penumpang dengan anak serta penumpang berkebutuhan khusus. Hal ini juga didukung pada penelitian yang dilakukan Bangun, dkk (2024) yang menyebutkan bahwa masyarakat setuju bahwa harga tarif penumpang bus Trans Metro Deli terjangkau. Sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Nawawi bahwa tingkat pelayanan Trans Metro Deli sudah memuaskan, serta tarif ongkos yang gratis serta kondisi bus yang sangat baik menarik minat yang tinggi masyarakat.

Kompabilitas (*Compability*)

Inovasi layanan publik disebutkan harus sesuai dengan perkembangan jaman serta harapan masyarakat. Melalui adanya BRT Metro Deli diharapkan akan memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Medan dalam mendukung mobilitas masyarakat. Khususnya kepada masyarakat UMKM, masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi, serta akan berdampak dalam mengurangi kemacetan di Kota Medan. Dalam penelitian Alfandi, disebutkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pengguna Bus Trans Metro Deli mencapai 60% dengan tingkat kenyamanan, keamanan, dan kepedulian yang diberikan oleh petugas dalam penilaian baik dan dirasa cukup oleh masyarakat. Penelitian lain menyebutkan bahwa saat ini dalam memberikan pelayanan kepada penumpang pelayanan angkutan Bus Trans Metro Deli sudah memenuhi standar pelayanan sesuai dengan peraturan Menteri Perhubungan No 29 tahun 20215, dengan persentase tertinggi pada indikator keamanan dan keterjangkauan. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Roger yang menyebutkan bahwa inovasi harus sesuai dengan yang sudah ada. Keberadaan Trans Metro Deli juga diadakan untuk melengkapi sistem transportasi di Kota medan. Hal ini juga

didukung dari beberapa hasil penelitian yang menyebutkan bahwa melalui adanya BRT memiliki potensi yang besar dalam mengatasi kemacetan lalu lintas serta meningkatkan sistem transportasi publik (Suryati, dkk. 2025).

Kerumitan (*Complexity*)

Sebuah inovasi muncul dengan sifat yang baru tentu memiliki tingkat kerumitan yang harus dipahami sehingga akan memudahkan penggunaannya. Sejauh ini, masyarakat Kota Medan belum merasakan kesulitan yang berarti dalam menggunakan layanan Trans Metro Deli. Awal mula kehadiran Trans Metro Deli, penggunanya tidak dikenakan tarif biaya transportasi atau gratis. Namun tidak berapa lama, BRT ini dikenakan biaya dengan tarif Rp4.300/orang dengan menggunakan kartu pembayaran non-tunai seperti e-Money, BCA Flazz dan Brizzi. Adanya ketentuan baru ini tentu sempat membuat kerumitan dan kebingungan masyarakat dalam memiliki kartu non-tunai. Bagi masyarakat yang belum memiliki bahkan belum memahami mengenai penggunaan kartu ini harus mencari tahu dan membelinya lagi untuk dapat mengakses layanan BRT. Hal ini tentu sedikit menyulitkan beberapa masyarakat. Namun, ketentuan ini tidak berlangsung lama. Sejak diambil alihnya BRT Trans Metro Deli Medan oleh Pemerintah Kota (Pemko) Medan, Wali Kota Medan, Bobby Nasution menggratiskan kembali biaya penggunaan Trans Metro Deli ini.

Selain itu, kerumitan yang lainnya yaitu Trans Metro Deli belum memiliki aplikasi khusus yang dapat digunakan untuk melihat posisi atau keberadaan BRT tersebut. Masyarakat hanya masih mengandalkan jadwal keberangkatan yang bersumber pada internet yang dimana jadwal keberangkatan tidak di perbaharui setiap harinya. Minimnya masyarakat memperoleh informasi ini membuat masyarakat kesulitan dalam mendapatkan informasi, serta papan informasi yang kurang informatif di dalam bus menyebabkan masyarakat atau pengguna harus peka untuk melihat bus.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, hasil ini sejalan dengan teori Rogers yang menyebutkan bahwa inovasi layanan di awal memiliki tingkat kerumitan dari sebelumnya. Namun dengan penggunaan kartu non-tunai dalam menggunakan BRT akan memudahkan masyarakat dalam penggunaannya. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Simajuntak dkk (2023) menyebutkan bahwa informasi mengenai jadwal dan rute belum cukup tersedia dan mudah diakses oleh masyarakat sehingga akan menyulitkan masyarakat dalam menggunakannya. Puspitasari, dkk (2024) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa inovasi sektor publik pada program layanan

transportasi umum “Si Benteng” berjalan dengan baik namun terhalang oleh masyarakat, sedangkan dulu transportasi umum “Si Benteng” ini belum menggunakan *cashless* masih menggunakan cash dari pihak PT Tangerang Nusantara Global berinovasi menjadi *cashless*, tetapi karena tidak semua masyarakat mengerti menggunakan *cashless*.

Kemampuan diujicobakan (*Triability*)

Inovasi BRT Trans Metro Deli bermula dijalankan oleh Dinas Perhubungan Kota Medan kemudian ternyata mendapat respon yang baik dan bagus dari masyarakat Kota Medan. Hal ini menunjukkan bahwa minat masyarakat Kota Medan tinggi dalam penggunaan BRT Trans Metro Deli. Berdasarkan data yang diperoleh bahwa jumlah penumpang bus Trans Metro Deli pada tahun 2020 berjumlah 2.000.000 penumpang. Sedangkan pada tahun 2021 penumpang bus Trans Metro Deli sebanyak 5.153.760 penumpang. Hal tersebut menunjukkan bahwa bus Trans Metro Deli sangat diminati masyarakat sebagai sarana transportasi umum dalam melakukan kegiatan sehari-hari, selain sarana transportasi umum baru di kota Medan, Trans Metro Deli juga bisa digunakan masyarakat secara gratis dari tahun 2020 sampai pertengahan tahun 2022. (Adhitya, 2023). Melihat respon yang positif dari masyarakat, Pemerintah Kota (Pemko) Medan kemudian mengambil alih atau melanjutkan layanan transportasi ini agar dapat digunakan oleh masyarakat. Adanya bus ini dengan biaya yang sudah digratiskan memberikan kesempatan kepada semua masyarakat untuk mencoba BRT Trans Metro Deli. Hal ini sesuai dengan teori Rogers yang menyebutkan sebuah inovasi dapat diterima apabila telah diuji dan dapat dibuktikan bahwa dapat memberikan keuntungan serta nilai lebih serta didukung dengan penelitian yang dilakukan Alfandi menyebutkan bahwa masyarakat puas dengan layanan Trans Metro Deli.

Kemampuan untuk diamati (*Observability*)

Inovasi juga harus dapat diamati bagaimana inovasi dapat menghasilkan pelayanan yang lebih baik. Melalui inovasi layanan publik yang diberikan masyarakat merasa dimudahkan dalam mendapatkan pelayanan yang baik. Adanya pengadaan BRT Trans Metro Deli harus memudahkan dalam menjangkau mobilitas masyarakat dengan aman dan nyaman. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khorria yang menyebutkan bahwa Trans Metro Deli menyediakan aksesibilitas yang lebih baik bagi masyarakat. Dengan adanya rute-rute bus yang luas dan jadwal yang teratur, orang-orang dari berbagai lapisan masyarakat dapat mengakses transportasi umum dengan lebih

mudah, baik untuk kegiatan sehari-hari maupun perjalanan jarak jauh. Hal ini membantu mengurangi ketimpangan akses transportasi dan memberikan opsi yang lebih terjangkau bagi mereka yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Andrew, dkk (2022) juga menyebutkan bahwa BRT adalah salah satu moda transportasi umum yang ramah lingkungan dan menguntungkan dari segi biaya.

5. KESIMPULAN

Simpulan

Inovasi dibutuhkan dalam mendukung perubahan dan pembaharuan guna memberikan yang terbaik. inovasi dalam pelayanan publik merupakan salah bentuk wujud komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Salah satu bentuk inovasi layanan publik di kota Medan yaitu penyediaan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Metro Deli Medan yang menjadi sebuah pembaharuan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat kota Medan, khususnya dalam bidang transportasi publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi BRT Trans Metro Deli memenuhi indikator inovasi pelayanan publik, diantaranya Trans Metro Deli memiliki keunggulan dan bermanfaat positif bagi masyarakat, kesesuaian terhadap tujuan pemerintah dan keinginan masyarakat terhadap pengadaan BRT, kelayakan penggunaan BRT setelah diujicoba kepada publik untuk kemudian dilanjutkan pengadaannya, serta mudah untuk diamati bahwa pengadaan BRT Trans Metro Deli dapat menghasilkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Walaupun dalam implementasinya, pengadaan Trans Metro Deli masih ditemui kesulitan dan kerumitan bagi penggunanya yaitu penggunaan *tapcash* atau *e-money* yang masih belum bisa di implementasikan secara menyeluruh kepada masyarakat serta aplikasi khusus Trans Metro Deli Medan.

Melalui adanya inovasi pada pelayanan publik diharapkan memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah sehingga akan menambah kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Selain itu, tantangan lain yang dihadapi yaitu sarana dan prasarana yang saat ini kurang memadai dan tidak diperhatikan oleh pihak pengelola bus yaitu kondisi halte yang sudah tidak layak digunakan, kecil dan sempit sehingga membuat para pengguna merasa kurang nyaman. Kehadiran BRT diharapkan dapat menekan angka pemakaian kendaraan pribadi. Maka, penataan sistem transportasi publik harus dilakukan secara terpadu sehingga dapat mewujudkan pelayanan jasa transportasi yang seimbang dan layak serta dapat dijangkau oleh masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang diberikan sudah baik dan sesuai dengan yang diinginkan, walaupun masih ada kekurangan. Namun, tetap dibutuhkannya saran serta masukan untuk peningkatan kualitas layanan yang lebih baik. Adapun saran yang dapat diberikan yaitu, ditambahkannya armada-armada BRT yang baru sehingga pengguna tidak terlalu lama untuk menunggu di halte. Ditambahkan rute perjalanan dan halte yang berada dekat dengan sekolah ataupun universitas, sehingga hal ini semakin memudahkan masyarakat khususnya anak sekolah dalam menjangkau transportasi, dan juga penyediaan papan informasi digital yang informatif di masing-masing bus. Membuat aplikasi khusus untuk pengguna BRT Trans Metro Deli sehingga memudahkan pengguna dalam menjangkau layanan Trans Metro Deli. Penyediaan kartu non-tunai atau *tapcash* pada beberapa titik halte besar sehingga lebih memudahkan masyarakat untuk menjangkau kartu non-tunai. Selain itu, memperbaiki sarana dan prasarana diluar dari BRT, seperti atribut jalan, rambu penunjuk halte serta halte pemberhentian yang rusak dan sempit. Pemerintah Kota (Pemko) Medan memberikan perhatian lebih terhadap Bus Trans Metro Deli tanpa menganaktirikan transportasi umum lainnya. Serta saran yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya yaitu untuk melakukan penelitian langsung kelapangan sehingga hasil yang diperoleh lebih akurat dan terhubung secara sosial dengan masyarakat.

REFERENSI

- Adhitya, W. R., & Hutagalung, S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pada Bus Trans Metro Deli di Belawan. *Jurnal Visi Manajemen*, 9(1), 60–70.
- Alfandi, A. (2022). *Analisis tingkat kepuasan pengguna moda transportasi Trans Metro Deli rute Amplas–Lapangan Merdeka (Studi kasus)* (Skripsi, Universitas Islam Sumatera Utara). <http://repository.uisu.ac.id/>
- Amelia, N., Azizah, M. N., & Risnawan, W. (2023). Inovasi pelayanan kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 421–425.
- Andriani, W. (2021). Penggunaan metode sistematik literature review dalam penelitian ilmu sosiologi. *Jurnal PTK dan Pendidikan*, 7(2), [halaman tidak dicantumkan].
- Bangun, E. R., Fitri, N., Nasrudin, N., Haro, J. D., & Tarigan, J. S. (2024). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen menggunakan transportasi Bus Trans Metro Deli. *Indonesian Journal of Economy and Education Economy*, 2(3), 404–412.
- Dinas Kominfo Kota Medan. (2024). *Dukung pembangunan halte percontohan BRT BS13 Lap. Merdeka, Wali Kota Medan: Upaya pemerintah mengatasi kemacetan.*

https://portal.medan.go.id/berita/dukung-pembangunan-halte-percontohan-brt-bs13-lap-merdeka-wali-kota-medan-upaya-pemerintah-mengatasi-kemacetan_read4614.html

- Hapsari, A., Guntur, M., & Rukmana, N. S. (2021). Inovasi pelayanan publik (PAKDES: Aplikasi laporan dana desa kreatif berbasis online di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros). *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 283–304.
- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, I. (2015). Penerapan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(3), 265–277.
- Khoiria, S., & Julia, I. (2024). Kebijakan Trans Metro Deli sebagai upaya meningkatkan layanan transportasi umum di Kota Medan. *Jurnal On Education*, 6(4), 19430–19437.
- Mukhlis, M., Sirait, H. A. S., & Ersa, N. S. (2022). Penerapan standar pelayanan transportasi Trans Metro Deli ditinjau dari pengoperasian dan karakteristik penumpang. *Jurnal Teknik Sipil*, 11(1), 48–54.
- Nawawi, M. (2022). *Evaluasi penggunaan moda transportasi Bus Trans Metro Deli rute Lapangan Merdeka–Pinang Baris di Kota Medan* (Skripsi, Universitas Medan Area). <http://repository.uma.ac.id/>
- Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. (2023). *Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 34 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Portal Medan. (2024, Agustus 19). *Mulai Senin 19 Agustus 2024 Trans Metro Deli gratis untuk umum*. https://portal.medan.go.id/berita/mulai-senin-19-agustus-2024-trans-metro-deli-gratis-untuk-umum_read4587.html
- Puspitasari, A., Sujana, N., & Muhtadi, Y. (2024). Inovasi sektor publik dalam layanan transportasi publik di Kota Tangerang (Studi kasus pada layanan transportasi umum “Si Benteng”). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(1), 57–68.
- Ramadhan, M. (2023). Pengelolaan dalam penyediaan transportasi publik Pemerintah DKI Jakarta dengan konsep dynamic governance. *Journal of Social Contemplativa*, 1(1), 1–12.
- Septiaty, E., Asusti, D. I. T., Runingsah, I., & Fadli, Y. (2024). Inovasi bus rapid transit terhadap kepuasan masyarakat pada transportasi publik di Kota Tangerang. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(2), 217–231.
- Simajuntak, J. O., dkk. (2023). Analisis kinerja Bus Trans Metro Deli rute 2KM Terminal Amplas – Lapangan Merdeka. *Construct: Jurnal Teknik Sipil*, 2(2), [halaman tidak dicantumkan].
- Solong, A., & Muliadi, M. (2020). Inovasi pelayanan publik. *Al Qisthi: Jurnal Sosial dan Politik*, [tanpa volume dan nomor], 76–86.
- Stevenson, G., & Yusuf, H. (2024). Tingginya tingkat kriminalitas dan kecelakaan lalu lintas serta rendahnya tingkat keamanan di Medan, Sumatera Utara. *Jurnal Inovasi Global*, 2(3), 496–506.

Sumigar, R. F., Kimbal, M., & Kairupan, J. (2018). Kualitas pelayanan publik di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Eksekutif*, 1(1), [halaman tidak dicantumkan].

Suryati, C. E., Revida, E., & Siregar, E. M. (2025). Analisis kebijakan implementasi BRT (Bus Rapid Transit) Pemerintah Kota Medan dalam mengatasi kemacetan lalu lintas di Kota Medan. *Edusaintek: Jurnal Pendidikan, Sains dan Teknologi*, 12(1), 243–252.