



Inovasi Sektor Publik Dalam Layanan Transportasi Publik Di Kota Tangerang (Studi Kasus Pada Layanan Transportasi Umum “Si Benteng”)

Anggi Puspitasari¹, Nanan Sujana², Yudi Muhtadi³

^{1,2}. Ilmu Administrasi Negara/Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Syekh Yusuf, Jalan Maulana Yusuf No. 10, Babakan, Kota Tangerang, Provinsi Banten, 15118

Abstract

Received: 15 Desember 2023
Revised : 24 Desember 2023
Accepted: 31 Desember 2023

Permasalahan di Transportasi umum “Si Benteng” mendorong Dinas Perhubungan Kota Tangerang meluncurkan inovasi Transportasi Umum “Si Benteng” yang didasari oleh permasalahan di PT Tangerang Nasional Global. Paradigma penelitian postpositivisme, pendekatan penelitian kualitatif dan penelitian deskriptif dengan Teknik pengumpulan data melalui pelaksanaan wawancara mendalam ke informan-informan terpilih dengan kredibilitas tinggi, observasi lapangan, dan dokumentasi peneliti selama penelitian berlangsung sebagai upaya untuk memperoleh informasi yang relevan dan tingkat akurasi yang tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui PT Tangerang Nasional Global memberikan pelayanan kepada program “Si Benteng” di Kota Tangerang dan untuk mengetahui PT Tangerang Nusantara Global dalam menghadapi inovasi sektor publik pada program transportasi umum “Si Benteng” di Kota Tangerang.

Keywords: *Inovasi, Pelayanan Publik, Transportasi Umum “Si Benteng” Kota Tangerang*

(*) Corresponding Author:

anggi.puspitasari.1711@gmail.com

How to Cite: 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”). <https://doi.org/10.5281/zenodo.10464435>

INTRODUCTION

Inovasi merupakan istilah dan konsep yang memiliki arti luas dan beragam. Ada puluhan definisi yang dikemukakan oleh berbagai ahli dan lembaga. Namun, kontur banyak definisi menghilangkan dua protagonis inovasi, yaitu "sesuatu yang segar (baru, orisinal atau lebih baik) yang menciptakan nilai". Dalam konteks sektor publik, inovasi diartikan sebagai inovasi administrasi publik, yang diartikan sebagai “proses pertimbangan dan pelaksanaan kebijakan untuk mewujudkan kemaslahatan publik yang orisinal, penting dan efektif” (Suripto dan Prasetyo, 2014 : 18).

Mengenai inovasi di sektor publik, telah disiapkan dokumen dan peraturan resmi yang mengatur dan menganggap inovasi sebagai isu strategis dalam pemerintahan. Pada tataran politik yang lebih teknis, PermenPAN RB No. 30 Tahun 2014 juga diterbitkan tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik dan beberapa Permenpan yang mengatur tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Sinovik) setiap tahun sejak tahun 2014. Di tingkat legislatif Yang baru di tingkat daerah Tingkat pemerintahan diamanatkan oleh Undang-Undang Pemerintah Provinsi No. 23 Tahun 2014 (Pemda), meski masih harus menunggu keputusan pemerintah.

Pelayanan Publik menurut Poltak Sinambela (2006:5) dapat diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar

dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat. Senada dengan hal itu, Moenir (dalam Kurniawan, 2005:7) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Selain itu dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyebutkan juga bahwa, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintahan. Oleh sebab itu, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan kepada orang lain atau masyarakat sesuai dengan haknya oleh penyelenggara pelayanan publik atau negara sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Peraturan tentang angkutan umum diatur dalam “Undang-undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Pasal 1 menjelaskan bahwa :

“Lalu lintas dan angkutan jalan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri dari atas lalu lintas, angkutan jalan, jaringan lalu lintas dan angkutan jalan, prasarana lalu lintas dan angkutan jalan kendaraan pengemudi, pengguna jalan serta pengelolaan. Angkutan merupakan perpindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.”

Angkutan umum sebagaimana dimaksud di atas merupakan bagian dari suatu kesatuan sistem yang terdiri dari lalu lintas, moda transportasi yang digunakan, jaringan transportasi, sarana dan prasarana pendukung, serta orang yang menggunakan moda transportasi tersebut. Angkutan umum adalah moda transportasi yang dapat digunakan oleh semua lingkungan dengan tarif yang telah ditentukan dengan peraturan khusus yang ditujukan untuk memudahkan kegiatan masyarakat dan memperlancar angkutan jalan menuju tujuan yang dituju.

Oleh karena itu untuk hal ini baik pemerintah pusat ataupun daerah wajib akan menjamin pemenuhan kebutuhan masyarakat seperti yang terancam dalam “Undang-Undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan dalam pasal 158 ayat (1) dan jenis angkutan yang harus tersedia sebagai pendukung pada ayat (2) sebagai berikut :

- 1) Pemerintah menjamin ketersediaan angkutan massal berbasis jalan untuk memenuhi kebutuhan angkutan orang depan kendaraan bermotor umum di Kawasan perkotaan.
- 2) Angkutan massal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus didukung dengan :
 - a. Mobil bus yang berkapasitas angkut massal
 - b. Lajur khusus
 - c. Trayek angkutan umum lain yang tidak berimpitan dengan trayek angkutan umum massal, dan

d. Angkutan pengumpan. (UU RI No. 22 Th. 2009 Tentang LLAJ)

Tentu saja, Kota Tangerang dari tahun ke tahun harus bersiap menghadapi urbanisasi dan pertumbuhan penduduk, termasuk penyiapan sarana dan prasarana, termasuk angkutan umum, yang dirancang untuk memudahkan akses masyarakat terhadap jalan umum dan perjalanan, serta daya dukung jalan raya kota. Tangerang. Berdasarkan kutipan pasal di atas, pemerintah pusat dan daerah juga memiliki tanggung jawab untuk menyediakan dan menyediakan angkutan umum atau angkutan umum yang terdiri dari beberapa komponen pendukung, antara lain kendaraan niaga, jalur khusus dan trayek yang dipesan sesuai kebutuhan. dengan jalur angkutan umum lainnya, serta lalu lintas pengumpan yang harus ditata di kota - kota padat dan berkembang pesat dan kota-kota yang terkena dampak urbanisasi, termasuk kota Tangerang.

Menurut Sistranas (2005), jasa transportasi adalah barang dan jasa yang disediakan oleh penyedia jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan jasa transportasi. Salah satu sistem yang memungkinkan untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain adalah sistem transportasi. Memindahkan objek adalah fungsi utama sistem. Benda bergerak meliputi benda mati seperti sumber daya alam, makanan yang diproduksi di pabrik, dan benda hidup seperti manusia, hewan, dan tumbuhan. Ada beberapa bagian mendasar yang berfungsi di semua kerangka kerja transportasi. Semua bagian ini saling terhubung dan berpengaruh satu sama lain. Bagian-bagiannya adalah lalu lintas, terminal, kendaraan, kompartemen, jalan, konvergensi, dan rencana fungsional.

Sistem infrastruktur dan fasilitas yang membentuk sistem transportasi pada dasarnya dioperasikan oleh sistem operasi atau sistem perangkat lunak yang terdiri dari bagian-bagian berikut: perulangan, tol dan lain-lain. Jaringan rute, terminal, halte bus, jenis armada, dimensi, dan desain kendaraan membentuk sistem transportasi umum. Fungsi utama angkutan umum adalah untuk mengangkut orang dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Manfaat ekonomi, sosial, dan politik dari transportasi semuanya dapat dilihat dalam kehidupan berbagai orang.

Menurut pasal 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. Menurut Pasal 74 Undang-Undang Angkutan Jalan Tahun 2014, trayek adalah lintas kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk angkutan orang dengan mobil penumpang atau mobil bus dengan asal tetap dan tujuan perjalanan, rute tetap, jenis kendaraan tetap, dan layanan terjadwal atau tidak terjadwal. Jadi jalur adalah arah perkembangan angkutan umum yang menghubungkan titik awal dengan tujuan dengan melalui jalur saat ini. Sebaliknya, istilah "rute" mengacu pada sistem jalan atau jalan yang dilalui oleh angkutan umum untuk sampai ke tujuan dari titik awal. Jadi dalam satu mata kuliah menggabungkan beberapa mata kuliah yang disilangkan (Negeri, 2009).

Pelayanan transportasi merupakan jasa yang dihasilkan oleh penyedia jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa transportasi (Sistranas, 2005). Sistem transportasi adalah suatu sistem yang memungkinkan terjadinya pergerakan dari satu tempat ke tempat lain. Fungsi sistem itu sendiri adalah untuk memindahkan suatu obyek. Objek yang dipindahkan mencakup benda tak bernyawa seperti sumber daya alam, baik produksi pabrik, bahan makanan dan benda hidup seperti manusia, binatang dan tanaman. Ada beberapa komponen dasar yang berfungsi pada semua sistem transportasi. Komponen-komponen tersebut

saling berhubungan dan mempengaruhi satu sama lain. Adapun komponen-komponen tersebut adalah lalu lintas, terminal, kendaraan, peti kemas, ruas jalan, persimpangan dan rencana operasi.

Sistem angkutan pada dasarnya dibentuk dari prasarana dan sistem sarana yang dioperasikan dengan sistem pengoperasian atau sistem perangkat lunak yang terdiri dari komponen-komponen : frekuensi, tarif dan lain-lain. Sistem angkutan umum terdiri dari sistem jaringan rute, terminal, halte, jenis armada, dimensi armada dan desain kendaraan.

Angkutan umum pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang dan barang dan suatu tempat ke tempat lain. Manfaat pengangkutan dapat dilihat dari berbagai kehidupan masyarakat yang dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian yaitu manfaat ekonomi, sosial dan politik.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, pasal 1, No. 74 tahun 2014 tentang Angkutan Jalan dijelaskan bahwa Trayek adalah lintasan kendaraan bermotor umum untuk pelayanan jasa Angkutan orang dengan mobil Penumpang atau mobil bus yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap, dan jenis kendaraan tetap serta berjadwal atau tidak berjadwal. Sehingga trayek adalah lintasan pergerakan angkutan umum yang menghubungkan titik asal ke titik tujuan dengan melalui rute yang ada. Sedangkan pengertian rute adalah jaringan jalan atau ruas jalan yang dilalui angkutan umum untuk mencapai titik tujuan dari titik asal. Jadi dalam suatu trayek mencakup beberapa rute yang dilalui (Negeri, 2009).

Berdasarkan hasil yang di dapatkan, fenomena yang ada di angkutan umum “Si Benteng” ini yaitu tentang PT Tangerang Nusantara Global memberikan pelayanan kepada program transportasi umum “Si Benteng” di Kota Tangerang dan PT Tangerang Nusantara Global dalam menghadapi inovasi sektor publik pada program transportasi umum “Si Benteng” di Kota Tangerang.

PT Tangerang Nusantara Global juga memiliki kerumitan dalam program inovasi angkutan umum “Si Benteng”. Kendala tersebut yaitu mengenai anggaran, karena PT Tangerang Nusantara Global tidak punya anggaran dan mereka hanya membuat anggaran dengan cara menggunakan proposal ke Dinas Perhubungan Kota Tangerang.

METHODS

Metode penelitian berfungsi sebagai jawaban atas permasalahan penelitian dan metode yang digunakan harus relevan dengan masalah penelitian, yang tentunya dalam setiap metode pasti memiliki kelebihan dan kekurangan, kemudian menjawab permasalahan penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang dapat melengkapi kebutuhan penelitian dalam menjawab pertanyaan permasalahan dalam penelitian.

Data kualitatif, dalam bentuk deskriptif, berupa kata-kata lisan atau tertulis perilaku manusia yang dapat diamati (Taylor dan Bogdan, 1984). Menurut Patton, 1990 dalam (Dr. Sandu Siyoto 2015), data kualitatif terdiri dari tiga unsur, yaitu hasil observasi lapangan, hasil diskusi yang dapat berupa kutipan langsung dari pernyataan orang-orang yang memiliki pengalaman, sikap, keyakinan dan pemikiran dalam wawancara mendalam, dan bahan tertulis yang berasal dari kutipan atau keseluruhan esai, dokumen, korespondensi dan kasus sejarah.

RESULTS & DISCUSSION

Results

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan di PT Tangerang Nusantara Global terdapat 1 orang yang dijadikan informan. Informan dibagi menjadi dua kategori yaitu, informan pelayanan terhadap supir transportasi umum “Si Benteng” terdiri dari 3 orang supir dan informan kepuasan masyarakat terhadap transportasi umum “Si Benteng” terdiri dari 3 orang. Informan tersebut diperoleh dengan menggunakan teknik *fact finding* yang merupakan tatap muka langsung dimana pewawancara (interviewer) secara interaktif melakukan tanya jawab dengan orang yang diwawancarai (interviewee).

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Relative advantage atau keuntungan relatif merupakan salah satu ciri pembangunan dengan membedah sejauh mana kemajuan memiliki manfaat bagi penerima manfaat. Untuk mendapatkan kepercayaan dan penerimaan publik, inovasi yang diselenggarakan pemerintah dalam pelayanan publik harus memiliki keunggulan, keunggulan, dan nilai tambah atas pelayanan yang ada. Nilai ekonomi, kemudahan penggunaan, manfaat prestise atau status sosial, kecepatan kerja, kemudahan kerja, dan kepuasan masyarakat semuanya berkontribusi pada tingkat keuntungan inovasi.

1.1 Nilai Ekonomi

Tingkat keuntungan atau nilai tambah dari suatu pembangunan dapat diperkirakan berdasarkan nilai moneter. Inovasi dalam pelayanan publik harus mampu menghasilkan nilai ekonomi bagi masyarakat dan pemerintah. Inovasi transportasi umum “Si Benteng” tidak memiliki keuntungan nilai ekonomi yang lebih baik bagi masyarakat terutama daerah pemukiman, karena jalur yang dilalui “Si Benteng” di daerah pemukiman. Kedua mungkin nanti pembangkitan sektor ekonomi dan sebagainya itu secara alamiah.

1.2 Kenyamanan

Agar penerima inovasi merasa nyaman menggunakan dan menerimanya, maka harus dapat memberikan kenyamanan. Peluncuran inovasi angkutan umum yang dikenal dengan nama “Si Benteng” ini bertujuan untuk mendorong masyarakat beralih menggunakan angkutan umum. Akibatnya, lalu lintas Kota Tangerang akan berkurang kemacetannya. Sistem transportasi umum “Si Benteng” juga telah diubah menjadi model desktop dan dilengkapi dengan AC untuk memberikan kenyamanan berkendara bagi penumpang dan masyarakat umum.

1.3 Manfaat Prestise atau Status Sosial

Status sosial ekonomi, sebagaimana didefinisikan oleh Rossides (1986) dan Yulisanti (2000), adalah kedudukan seseorang dalam rangkaian strata yang tersusun secara hierarkis. Ini adalah unit tertimbang dalam hal-hal yang menjadi nilai-nilai dalam masyarakat. Hal-hal tersebut biasanya berupa keistimewaan berupa kekayaan dan pendapatan, serta prestise berupa status, gaya hidup, dan kekuasaan. Pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan semuanya berperan dalam menentukan tingkat status sosial ekonomi seseorang. (Yulisanti.A.I, 2000).

1.4 Kecepatan

Tujuan menilai kecepatan penggunaan inovasi adalah untuk memastikan tingkat keuntungan atau nilai tambahnya. Administrasi transportasi terbuka

memiliki kerangka kerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam mengawasi keluhan.

1.5 Kemudahan Bekerja

Inovasi transportasi umum “Si Benteng” memiliki keuntungan dalam kemudahan bekerja. Seperti adanya penambahan keluhan masyarakat dapat membantu kemudahan bekerja untuk lebih meningkatkan etos kerja pada program



transportasi umum “Si Benteng” yaitu call center dan masyarakat bisa menghubungi di nomor 021-5578-5679 atau melalui sosial media seperti instagram di @tangerangnusantaraglobal. Berikut gambar aduan, laporan dan informasi transportasi umum “Si Benteng” dan BRT tersebut:

Gambar 1 Poster Cara Pengaduan untuk angkutan “Si Benteng”

Sumber: Sosial Media PT Tangerang Nusantara Global

1.6 Kepuasan Masyarakat

Untuk menentukan apakah suatu inovasi telah memuaskan penerimanya atau belum, maka harus diketahui kepuasannya. Informasi ini kemudian digunakan untuk referensi langkah-langkah untuk perubahan yang lebih baik di masa mendatang. Sasaran adanya inovasi pada program transportasi umum “Si Benteng” ialah bertujuan untuk mempermudah dan meringankan harga untuk masyarakat dalam menaiki transportasi yang digunakan untuk keperluan sehari-hari.

Berdasarkan hasil pengujian terhadap pada instrumen kuesioner dapat ditarik dari kesepuluh masyarakat tersebut mengenai program transportasi umum "Si Benteng" ini yaitu ada sisi positif dan negatif terhadap transportasi umum "Si Benteng". Dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan adalah valid dan layak untuk dipergunakan sebagai alat pengumpulan data sekunder.

Selain itu jika dibandingkan antara kesepuluh informan hasil kuesioner menunjukkan bahwa beberapa informan menjawab sangat sangat baik, adapun dari kesepuluh informan menjawab netral. Dengan demikian dapat disimpulkan hasil kuesioner Inovasi Sektor Publik dalam layanan transportasi publik di Kota Tangerang (studi kasus pada layanan transportasi umum "Si Benteng") sangat baik dan valid.

2 Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian yang dapat diukur melalui kesesuaian pelayanan pada program angkutan umum “Si Benteng” itu sendiri sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini, sebelumnya ada masukan dari masyarakat mengenai kebutuhan angkutan umum di permukiman setempat, jadi PT Tangerang Nusantara Global itu tidak semata tiba-tiba ada trayek kesana, PT Tangerang Nusantara Global juga ada

kalo dipemerintahkan seperti ada rapat musrembang tingkat Rw, kelurahan, kecamatan.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan yang dapat diukur melalui kerumitan pelayanan pada program angkutan umum “Si Benteng” yaitu mengenai anggaran. PT Tangerang Nusantara Global tidak punya anggaran dan mereka hanya membuat anggaran dengan cara menggunakan proposal ke Dinas Perhubungan Kota Tangerang. Adapun kerumitan dalam pelaksanaan pelatihan dalam supir transportasi umum “Si Benteng” ini.

4. Kemungkinan dicoba (*Trialability*)

Kesederhanaan mencoba yang dapat diperkirakan melalui kesederhanaan mencoba terlebih dahulu dari apa yang diiklankan. Pengembangan dapat diakui apakah telah terbukti menikmati manfaat atau nilai tambah dibandingkan dengan perkembangan lama, sehingga diperlukan tahap awal di mana setiap orang memiliki kesempatan potensial untuk mencobanya. Tentang pelaksanaan program kemajuan angkot "Si Benteng".

5. Kemudahan diamati (*Observability*)

Kemudahan pengamatan yang dapat diperkirakan melalui kemampuan untuk diperhatikan atau seberapa besar suatu hasil kemajuan harus terlihat oleh orang lain. Meskipun beberapa inovasi sulit diamati, yang lain harus mudah diamati dan dikomunikasikan kepada orang lain. Dalam hal bagaimana itu dapat meningkatkan sesuatu, inovasi juga harus dapat diamati. Sebagian besar perkembangan yang diperhatikan adalah informasi mekanis. Adapun kemudahan diamati pelayanan pada program inovasi transportasi umum “Si Benteng” yang sudah berjalan dan sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

Discussion

1. Keuntungan Relatif Transportasi Umum “Si Benteng”

Keuntungan Relatif transportasi umum “Si Benteng” dengan adanya angkutan perkotaan feeder/angkutan pengumpan “Si Benteng” otomatis ini menjadi keuntungan bagi masyarakat terutama daerah pemukiman, karena jalur yang dilalui “Si Benteng” di daerah pemukiman. Kedua mungkin nanti pembangkitan sektor ekonomi dan sebagainya itu secara alamiah mobilitas masyarakat juga yang tadinya mungkin keluar rumah sekali sekarang bisa berkali – kali. Selanjutnya, keunggulan dari program transportasi umum inovasi “Si Benteng” diharapkan dengan adanya “Si Benteng” mobilitas dan masyarakat sudah tidak menggunakan lagi kendaraan pribadi, karena apa dengan menggunakan kendaraan pribadi otomatis lalu lintas akan LHR-nya itu akan padat sehingga visi rasio dijalan tersebut yaitu 0,9 yang sudah terisi volume jalannya sehingga dijalan jalur-jalur tertentu. Dari kutabumi sampai nagrak itu juga sudah padat itu 80% yang melintas disitu adalah kendaraan bermotor sedangkan angkutan umum cuma 0,2 yang lainnya barang dan yang pribadi cuma 11 itu hampir di seluruh wilayah kota.

Jadi keunggulan program inovasi “Si Benteng” untuk masyarakat adalah masyarakat bisa mobilitasnya bisa lebih tinggi lagi sehingga aktivitas mau kemananya bisa berjalan karena dengan adanya harga yang murah tidak menguras kantong masyarakat. Salah satu fasilitas yang di dapat masyarakat dari adanya program transportasi umum yaitu retibilisasi, angkutan “Si Benteng” itu dari angkutan umum. Retibilisasi Berhentinya “Si Benteng” disesuaikan oleh basketop, berAC sehingga otomatis keamanan, kenyamanan akan didapatkan oleh

penumpang. Sistem keuntungan atau sistem keuangan “Si Benteng” ini tidak ada setoran, “Si Benteng” itu supirnya digaji jadi gaada setoran tapi menggunakan uang APBD di subsidi buat beli perbaikan ban dan lain sebagainya.

Jadi sistem keuangan “Si Benteng” itu semua operasional untuk “Si Benteng” dibiayai pemerintah melalui subsidi termasuk gaji supirnya diberikan oleh pemerintah adapun tarif yang diambil “Si Benteng” masuk ke pengelolaan, jadi keuntungannya kalo secara finansil sebetulnya untuk tarif Rp 2.000 tidak mungkin untung kalau tidak disubsidi oleh pemerintah sehingga kenapa sistem pemerintah wajib mensubsidi itu ada aturan mainnya, jadi tidak berbasis profit disitu tapi berbasisnya pelayanan.

2. Kesesuaian Transportasi Umum “Si Benteng”

Kesesuaian Transportasi Umum “Si Benteng” pastinya memiliki kekurangan atau kelemahan pada inovasi melalui program angkutan umum “Si Benteng” itu sendiri yaitu tidak semua masyarakat kota tangerang itu memahami tentang inovasi “Si Benteng” melalui pembayaran cashless. Ada pula beberapa ciri khas pada program angkutan umum “Si Benteng” untuk masyarakat yaitu kendaraan sudah di retobilisasi, ada AC, setiap ada operasionalnya tertutup pintunya, supirnya tidak boleh merokok, memakai seragam, dan ada papan nama.

Jadi masyarakat bisa melihat kalo supirnya membawa mobilnya ugal-ugalan disitu sudah tertera nomor kendaraan, papan trayek, dan nomor body. Itu kelebihan dari masyarakat lebih dapat menginformasikan kepada tangerang live ataupun di PT Tangerang Nusantara Global atas perilaku para supir. Sebelumnya transportasi umum “Si Benteng” ini ada masukan dari masyarakat mengenai kebutuhan angkutan umum di permukiman setempat, jadi PT Tangerang Nusantara Global itu tidak semata tiba-tiba ada trayek kesana, PT Tangerang Nusantara Global juga ada kalo dipemerintahan ada rapat musrembang tingkat Rw, Kelurahan, Kecamatan.

Tingkat kesesuaian gaji supir transportasi umum “Si Benteng” menyesuaikan waktu UMR naik gajinya dan pastinya diatas UMR. Ada juga tingkat pengawasan

JUMLAH PENUMPANG BRT DAN FEEDER PERIODE JANUARI - DESEMBER (2022)		
URAIAN	JUMLAH PENUMPANG	JUMLAH KESELURUHAN
A. BRT		
KORIDOR 1	115.982	115.982
KORIDOR 2	161.772	161.772
KORIDOR 3	191.149	191.149
KORIDOR 4	124.468	124.468
JUMLAH B. FEEDER	-	593.371
AP1. A	30.739	30.739
AP1. B	29.006	29.006
AP1. C	24.076	24.076
AP1. D	42.810	42.810
AP1. E	12.886	12.886
AP1. F	4.680	4.680
AP1. G	17.081	17.081
AP1. H	8.127	8.127
AP1. I	61	61
JUMLAH JUMLAH A+B	-	762.837
JUMLAH PENUMPANG KESELURUHAN	-	762.837

kerja terhadap supir “Si Benteng” yaitu karena di PT Tangerang Nusantara Global keterbatasan supir kita dibantu oleh Dinas Perhubungan Kota Tangerang, jadi nanti pengawas Dinas Perhubungan Kota Tangerang lapor ke PT Tangerang Nusantara Global. Penumpang angkutan umum “Si Benteng” terisiannya belum terlalu padat karena ada trayek yang berhimpitan yang ada di daerah Koang Jaya, Kecamatan Karawaci, Kota Tangerang. Berikut jumlah data penumpang transportasi umum “Si Benteng” periode Januari-Desember (2022):

Gambar 2 Jumlah Data Penumpang Transportasi Umum “Si Benteng” Periode Januari-Desember (2022)

3. Kerumitan Transportasi Umum “Si Benteng”

Kerumitan Transportasi Umum “Si Benteng” dalam program inovasi “Si Benteng” yaitu mengenai anggaran. PT Tangerang Nusantara Global tidak punya anggaran dan mereka hanya membuat anggaran dengan cara menggunakan proposal ke Dinas Perhubungan Kota Tangerang. Kendala yang sering dihadapi dalam program inovasi “Si Benteng” yaitu mengenai anggaran tersebut. Selanjutnya, dukungan dana/anggaran dari pemerintah untuk pelaksanaan inovasi “Si Benteng” ini yaitu dibiayai pemerintah melalui subsidi termasuk gaji supirnya diberikan oleh pemerintah adapun tarif yang diambil Si Benteng” masuk ke pengelolaan.

4. Kemungkinan Dicoba Transportasi Umum “Si Benteng”

Kemungkinan Dicoba Transportasi Umum “Si Benteng” ini dari PT Tangerang Nusantara Global menerima “Si Benteng” di tahun 2021 sudah seperti itu yaitu sudah berAC dan sudah ada yang lain sebagainya. Tetapi pembayaran dulu belum cashless masih cash nah kita inovasi menjadi cashless. Pertamanya kita memakai hanhale, sekarang diganti menjadi handphone. Tentunya yang bisa mengakses pemabayaran baik bank maupun dengan sistem yang dibangun Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kominfo).

Adapun tingkat kepuasan masyarakat dengan adanya program inovasi transportasi umum “Si Benteng” Pada program inovasi transportasi umum “Si Benteng” ini dapat diterima dengan baik pada masyarakat, salah satunya alat pembayaran akan dicoba ditambahkan lagi aplikasinya. Salah satu yang menjadi nilai lebih yaitu rebitilisasi (angkutan biasa), jadi kendaraan terjadwal, jarak antara satu dan yang lain itu ada handwaynya atau ada waktunya, jam operasionalnya sudah ditentukan, tempat naik atau tempat pemberhentiannya sudah ditentukan, tidak ada isitilah ngetem, supir digaji, tidak ada setoran dan kecepatan rata-rata kita juga ada hitungan.

5. Kemudahan Diamati Transportasi Umum “Si Benteng”

Kemudahan Diamati Transportasi Umum “Si Benteng” memiliki prosedur pelayanan dari program “Si Benteng” saat ini tidak seluruh masyarakat tidak mengerti tentang *cashless*, makanya kita coba penambahan alat bayar selain qris. Pelaksanaan inovasinya juga tidak ada masalah kita dari cash ke cashless tidak bermasalah tapi dalam pelaksanaan di lapangan yang jadi masalah karena masyarakat tidak semua mempunyai *cashless*.

CONCLUSION

Berdasarkan penelitian mengenai inovasi sektor publik dalam layanan transportasi publik di Kota Tangerang (studi kasus pada layanan transportasi umum “Si Benteng”), 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.

Adapun berdasarkan teori yang peneliti gunakan yaitu teori *inovasi sektor publik* menurut Rogers (2003) terbagi menjadi 5 indikator yang akan dijadikan tolak ukur inovasi sektor publik dalam layanan transportasi publik di Kota Tangerang

(studi kasus pada layanan transportasi umum “Si Benteng”), yakni melihat dari indikator Keuntungan Relatif (*relative advantage*), Kesesuaian (*compatibility*), Kerumitan (*complexity*), Kemungkinan dicoba (*trialability*), dan Kemudahan diamati (*observability*) maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

- 1) Keuntungan relatif (*relative advantage*) yang ada pada program transportasi umum “Si Benteng” sudah cukup baik. Hal ini menjadi keuntungan bagi masyarakat terutama daerah pemukiman, selanjutnya mungkin ada pembangkitan sektor ekonomi dan sebagainya itu secara alamiah. Serta mobilitas masyarakat juga yang tadinya bisa keluar rumah sekali sekarang bisa berkali-kali.
- 2) Kesesuaian (*compatibility*) yang ada pada program transportasi umum “Si Benteng” ini adalah menyesuaikan dari masyarakatnya, karena tidak semua masyarakat Kota Tangerang memahami tentang inovasi “Si Benteng” melalui pembayaran cashless.
- 3) Kerumitan (*complexity*) yang ada pada program transportasi umum “Si Benteng” yaitu mengenai anggaran, karena dari PT Tangerang Nusantara Global sendiri tidak mempunyai anggaran dan mereka hanya membuat anggaran dengan cara menggunakan proposal ke Dinas Perhubungan Kota Tangerang.
- 4) Kemudahan dicoba (*kemungkinan dicoba*) yang ada pada program transportasi umum “Si Benteng” ini adalah tentang pembayaran menggunakan cashless.
- 5) Kemudahan diamati (*observability*) yang ada pada program transportasi umum “Si Benteng ini adalah program yang sudah dilaksanakan dan implementasi dilapangan itu tidak berbanding lurus memang, karena apa mungkin program yang sudah kita rencanakan tetapi dilapangan pasti ada masalahnya mau dibidang apapun itu. Apalagi supir, pengguna angkutannya, pengguna jalan yang lain. Namun demikian kita tetap apa yang menjadi SOPnya pengemudi dan operasional harus dijalankan yaitu berangkat jam 5 pagi dari sini, disini ada 10 halte itu tetap berhenti, kita tidak boleh berhenti di 11 halte aturan-aturan itu tetap dilakuin 10 menit berangkat pasti berangkat 12 menit baru berangkat.

REFERENCES

Buku:

- Dimock & Dimock, 1992, Administrasi Negara, Rineka Cipta, Jakarta.
- Donald J. Bowersox, Pat. J. Calabro & George D. Wagenheim. 2011. Introduction to Transportation. Digitalize. edited by Illustrated. Macmillan.
- Juharni, M. S. (2015). PENGANTAR ILMU ADMINISTRASI NEGARA (Vol. 1). SAH MEDIA.
- M. Askari Zakariah , Vivi Afriani, KH. M. zakariah. 2020. Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Action Research, Research and Development (R and D). Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warahmah Kolaka.
- Tanzeh, Ahmad, and Suharsimi Arikunto. 2020. “Metode Penelitian Metode Penelitian.” *Metode Penelitian* (43):22–34.
- Waldo, Dwight, 1996, Pengantar Studi Public Administration, Bumi Aksara, Jakarta.

Thesis:

- Oktavia, Santi (2022) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Dan Loyalitas Penumpang Angkutan Umum “Si Benteng” Kota Tangerang Menggunakan Metode Structural Equation Modelling (SEM). S2 thesis, Universitas Mercu Buana Jakarta.

Prasetyo, Adha Dwi (2022) Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Angkutan Umum Si Benteng Kota Tangerang (Studi Kasus : AP 1.G Rute Terminal Cimone – Jalan Galuh). S1, Universitas Mercu Buana Jakarta.

Skripsi:

Abdullah, H. H., & Juniarti, A. T. (2017). Penerapan Economic Order Quantity (EQQ) Untuk Persediaan The Goalpara Seduh Dalam Upaya Efisiensi Biaya Persediaan Di Unit Industri Hilir The Pada PT Perkebunan Nusantara VIII (Doctoral dissertation, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung). Bab III (86-98)

Yusuf, A. S. (2016). *Pengaruh Kepemimpinan Transforasional Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kota Bandung (Doctoral dissertation, Perpustakaan). Bab II (20-42).*

Fire, L. (2021). Komersialisasi Pada Media Oline Beritaindonesia. Link (Studi Kasus: Konten Video Berita Dan Program Acara Beritaindonesia. Link Pagi Dalam Youtube Live Streaming) (Doctoral dissertation, Universitas Multimedia Nusantara). BAB III (24-36)

Guntara, G. (2016). Analisis Semiotik Makna Nasionalisme Pada Film Soekarno Karya Hanung Bramantyo (Doctoral dissertation, Perpustakaan). Bab II (2-49)

Saleh, Z. (2021). Pengembangan Potensi Diri Anak Melalui Program kegiatan Islami Majelis Anak Shaleh Kota Parepare (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).

<http://repository.iainpare.ac.id/2732/5/16.3400.001%20BAB%203.pdf>

Winata, F. C. (2020). Peran Media Digital Dalam Mengkomunikasikan Misi Perusahaan (Studi Kasus ‘Catatan Najwa: Episode Maudy Ayunda Suka Belajar’)/Felicia Cindy Winata/60180525/Pembimbing: Deavvy MRY Johassan. Bab III (52-70)

Yasmin, S. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi “Si Benteng” Di Kota Tangerang [Unpublished undergraduate thesis. Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang.

Artikel:

Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23-30.

<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/8845>

Lesmana, S. (2013). Pengelolaan Pelayanan Transportasi Publik:: Studi kasus Pengelolaan Trans Jogja (Doctoral dissertation, Fisipol UGM Jurusan S-1 Politik dan Pemerintahan).

http://digilib.fisipol.ugm.ac.id/bitstream/handle/15717717/4589/S1-SKRIPSI_PUBLIC-2013-LESMANA_Satya-Complete-064617cd42ee6fa2e1e06c77391181ee.PDF?sequence=2&isAllowed=y

Suwarno, Y. (2008). Inovasi di sektor publik.

<http://repository.unpas.ac.id/13430/6/BAB%20II.pdf>

Dyah Hariani, Herbasuki Nurcahyanto, dan Maulida Adipurnawati (2019) Inovasi Pelayanan

file:///C:/Users/HOME/Downloads/UNIKOM_RIZCKY%20SEPA%20FRAMUDIA_BAB%20II.pdf

Sumber Lain:

<http://tng.id/id/tentang-kami/sejarah/>

<https://www.gramedia.com/literasi/paradigma-penelitian/>

<https://tangerang.tribunnews.com/2021/10/12/angkutan-si-benteng-mulai-diminati-pelajar-hingga-ibu-rumah-nikmati-berbagai-fasilitas-ini>

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/163421/perwali-kota-tangerang-no-26-tahun-2020>

<https://tangerangnews.com/kota-tangerang/read/33634/Dikebut-Perda-Operasi-Angkot-Si-Benteng-Tangerang>

<https://emayasila.wordpress.com/2012/10/17/teori-pelayanan/>

<file:///C:/Users/HOME/Downloads/43-93-1-SM.pdf>

Undang-Undang Republik Indonesia No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

PT TNG, . 2023. “Poster Untuk Menyampaikan Keluhan Terhadap Angkutan ‘Si Benteng.’”