

DIGITALISASI APLIKASI TRANS METRO PEKANBARU

Khalishah Naylatul Afifah Wibowo¹, Deby Fifi Natania², Elly Niel Waty³

¹²³ Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received Juni 2026

Revised Juni 2026

Accepted Juni 2026

Available online Juni 2026

Email:

khalishahwibowo10@gmail.com¹,

debyfifinatania@gmail.com²,

nielwaty@gmail.com³



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author.

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi pelayanan publik ke arah digital, termasuk dalam sektor transportasi publik. Aplikasi Trans Metro Pekanbaru merupakan salah satu bentuk digitalisasi pelayanan informasi transportasi yang bertujuan memberikan kemudahan akses informasi kepada masyarakat terkait rute, jadwal, serta layanan bus Trans Metro Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan digitalisasi pelayanan informasi transportasi publik melalui aplikasi Trans Metro Pekanbaru dan mengetahui berbagai kendala yang terdapat dalam penggunaannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui studi dokumentasi dari berbagai sumber, seperti website resmi, berita online, ulasan pengguna, dan media sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Trans Metro Pekanbaru memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi transportasi secara lebih cepat dan praktis. Selain itu, kehadiran aplikasi ini juga mencerminkan upaya pemerintah dalam menerapkan konsep *e-government* dan inovasi pelayanan publik berbasis digital. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa hambatan, seperti kurang optimalnya pembaruan informasi, keterbatasan fitur layanan, serta adanya keluhan pengguna terhadap efektivitas aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan dan peningkatan kualitas layanan digital agar pelayanan informasi transportasi publik dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: digitalisasi pelayanan, pelayanan publik, transportasi publik, *e-government*, Trans Metro Pekanbaru

PENDAHULUAN

Memasuki eraa revolusii industri 4.0, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi suatu keniscayaan pada semua bidang dan semua sektor, termasuk di sektor pemerintah. Digitalisasi birokrasi menjadi sebuah tuntutan yang sangat mendesak untuk dipenuhi, demi untuk meningkatkan kemudahan dan kecepatan proses pelayanan, serta untuk transparansi dan akuntabilitas kualitas pelayanan (Kusmiyati et al., 2023). Perubahan menuju pelayanan publik berbasis digital turut didukung melalui penerapan konsep *electronic government* (*e-government*) dalam sistem pemerintahan di Indonesia. Hal tersebut diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang menjelaskan bahwa Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) digunakan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Selain itu, digitalisasi pelayanan publik juga menjadi bagian penting dalam menciptakan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain pelayanan publik yang disediakan pemerintah harus memiliki inklusivitas yang tinggi dengan akses yang terbuka untuk setiap pengguna layanan tanpa terkecuali. (Herwanto et al., 2023).

Dalam perkembangannya, digitalisasi tidak hanya diterapkan pada layanan administrasi pemerintahan, tetapi juga mulai diterapkan pada sektor transportasi publik. Penerapan digitalisasi pada sektor transportasi publik juga menjadi salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut didukung melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan

Jalan juga menjelaskan pentingnya penyediaan layanan transportasi yang aman, nyaman, dan mendukung kebutuhan masyarakat.

Peningkatan pelayanan transportasi publik juga perlu didukung dengan optimalisasi sistem pelayanan yang mampu menarik minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum. Namun, dalam pelaksanaannya penggunaan transportasi publik di beberapa daerah masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya minat masyarakat dan belum optimalnya sistem pelayanan yang tersedia. Di Kota Pekanbaru, Trans Metro Pekanbaru menjadi salah satu bentuk pelayanan transportasi publik yang terus dikembangkan pemerintah daerah untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat. Berdasarkan data tahun 2023, koridor Ramayana STC-Pandau menjadi salah satu koridor dengan jumlah penumpang tertinggi mencapai sekitar 1,3 juta penumpang dan mengalami peningkatan sekitar 72% dibandingkan tahun 2021 (Krisna, 2024). Selain itu, pada tahun 2024 Trans Metro Pekanbaru dioperasikan dengan sekitar 38 unit armada bus yang melayani beberapa koridor utama di Kota Pekanbaru (Riau Online, 2024). Meskipun demikian, tingkat keterisian penumpang (*load factor*) masih berada pada kisaran 20%, sehingga pemerintah terus melakukan evaluasi dan optimalisasi pelayanan transportasi publik, termasuk melalui pengembangan layanan berbasis digital.

Pada tahun 2023, jumlah pengguna transportasi publik yang disediakan oleh pemerintah kota Pekanbaru hanya sebanyak 4.464 penumpang/hari atau sebesar 0,44 % dari jumlah penduduk yang menunjukkan bahwa minat menggunakan transportasi publik di kota Pekanbaru masih tergolong sangat rendah. Dari 15 rute bus Trans Metro Pekanbaru yang disediakan pemerintah, saat ini hanya 8 rute aktif dengan jumlah penumpang terbanyak berada di rute Ramayana - Pandau permai sebanyak 1.728 penumpang/hari atau sebesar 38,71% dari seluruh pengguna bus Trans Metro Pekanbaru dengan rute bus yang melintasi keseluruhan jalan Sudirman Pekanbaru (Siburian et al., 2023). Kondisi tersebut mendorong pemerintah Kota Pekanbaru untuk melakukan inovasi pelayanan transportasi publik melalui Aplikasi Trans Metro Pekanbaru guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Aplikasi Trans Metro Pekanbaru memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh informasi terkait rute, jadwal, hingga sistem pembayaran transportasi umum. Transportasi publik yang terintegrasi dengan teknologi digital juga menjadi bagian dari pengembangan konsep *smart city* dan *smart mobility* di berbagai daerah di Indonesia. Kehadiran aplikasi tersebut menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam menyesuaikan pelayanan publik dengan perkembangan teknologi digital dan kebutuhan masyarakat modern yang menginginkan pelayanan cepat dan praktis. Dengan digitalisasi tersebut, alur kerja operasional menjadi lebih sederhana, responsif, dan efisien, sehingga meningkatkan kinerja organisasi transportasi publik serta kualitas layanan bagi masyarakat secara keseluruhan. (Rohman et al., 2025).

Meskipun demikian, penerapan Aplikasi Trans Metro Pekanbaru masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa pengguna masih mengeluhkan keterbatasan fitur aplikasi, kurang optimalnya pembaruan informasi, hingga efektivitas layanan yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Sari dkk., Suatu pelayanan dapat dianggap efektif apabila para pelanggan memperoleh kemudahan dari pelayanan tersebut dengan cara yang cepat, praktis, singkat, tepat, serta memuaskan. Keberhasilan dalam meningkatkan suatu efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh digitalisasi serta pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. (Sari et al., 2024).

Penerapan pelayanan informasi transportasi publik melalui aplikasi Trans Metro Pekanbaru dipilih sebagai fokus penelitian karena menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dikembangkan pemerintah daerah di Kota Pekanbaru.

Pengembangan layanan berbasis aplikasi tidak hanya bertujuan mempermudah masyarakat memperoleh informasi transportasi publik, tetapi juga menjadi upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern serta melihat berbagai bentuk optimalisasi pelayanan dan kendala yang muncul dalam penerapannya. Dengan mempertimbangkan kondisi tersebut, penelitian ini membahas bagaimana penerapan digitalisasi pelayanan informasi pada aplikasi Trans Metro Pekanbaru, berbagai bentuk optimalisasi pelayanan yang dilakukan pemerintah, serta kendala dan peluang pengembangan pelayanan transportasi publik berbasis digital di masa mendatang.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis optimalisasi pelayanan transportasi publik melalui aplikasi Trans Metro Pekanbaru. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan bagaimana pemerintah daerah meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan layanan informasi berbasis digital serta melihat berbagai kendala yang ditemukan dalam pelaksanaannya. Penelitian difokuskan pada pelayanan informasi transportasi publik berbasis digital sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kota Pekanbaru.

Sumber data diperoleh melalui studi dokumentasi online dari berbagai sumber seperti website resmi pemerintah, berita online, jurnal ilmiah, media sosial, dan ulasan pengguna aplikasi yang berkaitan dengan pelayanan Trans Metro Pekanbaru. Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data mengenai pelayanan transportasi publik, pengembangan layanan informasi digital, serta berbagai bentuk optimalisasi pelayanan yang dilakukan pemerintah daerah. Melalui metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan transportasi publik berbasis digital serta berbagai hambatan yang masih ditemukan dalam penerapannya.

KAJIAN TEORI

Untuk menyelidiki penerapan aplikasi Trans Metro Pekanbaru, analisis penelitian ini diawali pada dimensi kebijakan publik. Kebijakan publik dalam penelitian ini dipandang sebagai rangkaian tindakan terencana pemerintah daerah yang berfungsi sebagai landasan yuridis dalam menjamin penyediaan sarana mobilitas perkotaan yang aman, tertib, dan terjangkau. Teori ini dipilih karena mampu menjelaskan bagaimana rumusan regulasi dan arah strategis pemerintah dapat memengaruhi efektivitas program yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, konsep kebijakan ini digunakan untuk membedah sejauh mana regulasi yang menaungi transportasi digital di Kota Pekanbaru memiliki dasar hukum yang kuat dalam memandu operasional pelayanan di lapangan.

Pada dimensi pelaksanaan di lapangan, penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III. Teori ini dipilih karena mampu mengukur keberhasilan penerapan program secara praktis melalui empat faktor kunci yang saling memengaruhi, yaitu *communication* (komunikasi), *resources* (sumber daya), *disposition* (disposisi), dan *bureaucratic structure* (struktur birokrasi). Menurut Edward III, keberhasilan suatu penerapan sangat bergantung pada kejelasan penyampaian informasi, kecukupan staf dan fasilitas teknologi, komitmen responsif pelaksana, serta kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja. Teori ini digunakan untuk mendeteksi secara riil apa saja hambatan teknis dan operasional yang dihadapi oleh para pelaksana saat aplikasi Trans Metro Pekanbaru dijalankan sehari-hari.

Selanjutnya pada dimensi digitalisasi, penelitian ini mengadopsi konsep transformasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Konsep ini menekankan bahwa penerapan digitalisasi di sektor transportasi publik harus berorientasi pada integrasi sistem, kemudahan

akses informasi, dan pemangkasan prosedur birokrasi yang kaku. Melalui digitalisasi, penyediaan layanan tidak lagi sekadar menyediakan aplikasi semata, melainkan bagaimana teknologi tersebut mampu menciptakan efisiensi riil dan responsif terhadap kebutuhan mobilitas masyarakat modern. Konsep ini digunakan untuk menganalisis kualitas pengelolaan platform digital, keakuratan data rute atau jadwal, serta stabilitas informasi pada aplikasi Trans Metro Pekanbaru dalam operasionalnya.

HASIL PEMBAHASAN

Digitalisasi pelayanan transportasi publik melalui aplikasi Trans Metro Pekanbaru merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang transportasi. Berdasarkan hasil penelusuran dokumentasi online, pemberitaan media, serta ulasan pengguna aplikasi, keberadaan layanan digital ini membantu masyarakat memperoleh informasi mengenai rute perjalanan, lokasi halte, dan layanan operasional bus secara lebih cepat dan praktis. Kehadiran aplikasi menunjukkan bahwa pelayanan transportasi publik tidak lagi hanya berfokus pada penyediaan armada, tetapi juga pada penyediaan informasi layanan berbasis teknologi.

Digitalisasi dapat dipahami sebagai semakin luasnya ketersediaan data akibat kemajuan teknologi dalam penyimpanan dan pengolahan data. Perkembangan tersebut kemudian mendorong perubahan mendasar terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk struktur sosial dan sistem ekonomi di tingkat global (Brennen & Kreiss, 2016, dalam Fardiansyah et al., 2025). Konsep ini dapat dipahami sebagai transformasi layanan transportasi umum yang sebelumnya dilakukan secara konvensional menjadi layanan berbasis aplikasi digital. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya mengubah media penyampaian informasi, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan informasi memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan transportasi publik. Pengguna dapat mengetahui jalur operasional bus tanpa harus datang langsung ke halte atau bertanya kepada petugas. Selain itu, pelayanan berbasis aplikasi juga membantu masyarakat menghemat waktu dan meningkatkan efisiensi mobilitas perkotaan. Berdasarkan data operasional tahun 2023, koridor Pandau-STC menjadi koridor dengan jumlah penumpang tertinggi mencapai sekitar 1,3 juta penumpang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan transportasi publik masih cukup tinggi sehingga optimalisasi proses penerapan sistem menjadi krusial.

Untuk membedah sejauh mana proses penerapan teknologi ini berjalan, penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III. Menurut Edward III, keberhasilan implementasi suatu program di lapangan sangat ditentukan oleh empat faktor kunci, yaitu *communication* (komunikasi), *resources* (sumber daya), *disposition* (disposisi), dan *bureaucratic structure* (struktur birokrasi). Pada penerapan aplikasi Trans Metro Pekanbaru, keempat faktor tersebut saling memengaruhi dalam menentukan efektivitas operasional sistem yang diterima oleh masyarakat pengguna.

Komunikasi (*Communication*)

Dalam penerapan aplikasi Trans Metro Pekanbaru, aspek komunikasi berkaitan dengan kejelasan, akurasi, dan konsistensi penyampaian informasi dari pihak pengelola kepada masyarakat maupun antar-internal pelaksana teknis. Kehadiran aplikasi ini pada dasarnya merupakan saluran komunikasi baru yang mempermudah masyarakat mengetahui jalur operasional tanpa harus datang langsung ke halte. Namun, dalam praktiknya, aspek komunikasi ini masih menghadapi hambatan berupa pembaruan informasi yang belum konsisten dan ketidaksesuaian jadwal operasional *real-time* dengan kondisi asli di lapangan. Transmisi informasi yang lambat dan ketidakakuratan data dalam aplikasi digital pemerintah sering kali memicu penurunan kepercayaan publik terhadap program yang diimplementasikan. Oleh karena itu, konsistensi penyampaian informasi digital menjadi syarat mutlak keberhasilan implementasi di lapangan.

Sumber Daya (*Resources*)

Faktor sumber daya menjadi komponen krusial yang meliputi kecukupan staf IT yang kompeten (sumber daya manusia), ketersediaan anggaran pemeliharaan sistem (sumber daya finansial), serta keandalan server dan jaringan internet (sumber daya fasilitas). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala seperti informasi lokasi bus yang belum sepenuhnya akurat dipengaruhi oleh keterbatasan dukungan fasilitas teknologi pendukung pada armada bus. Implementasi layanan publik berbasis *e-government* kerap kali terhambat akibat minimnya alokasi anggaran pemeliharaan dan infrastruktur server yang belum siap menampung lonjakan data pengguna. Keterbatasan sumber daya ini berdampak langsung pada optimalisasi fitur yang disajikan dalam aplikasi Trans Metro Pekanbaru.

Disposisi (*Disposition*)

Disposisi berkaitan dengan sikap, komitmen, dan responsivitas para pelaksana kebijakan dalam menjalankan dan mengelola aplikasi tersebut. Komitmen pemerintah Kota Pekanbaru dalam menginisiasi platform digital ini menunjukkan disposisi positif terhadap modernisasi layanan publik demi efektivitas mobilitas masyarakat modern. Namun, dalam pelaksanaannya, respon terhadap keluhan pengguna di toko aplikasi maupun penanganan kendala teknis harian dinilai masih lambat. Meskipun kecanggihan teknologi sudah tersedia, keberhasilan penerapan di lapangan tetap bertumpu pada disposisi atau komitmen para aparatur untuk bersikap responsif dalam mengelola sistem dan menangani keluhan pengguna secara berkala.

Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Struktur birokrasi mencakup kesiapan kelembagaan pengelola, pembagian kerja yang jelas, serta keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur jalannya aplikasi. Pemerintah Kota Pekanbaru telah menyediakan beberapa koridor aktif dengan puluhan halte yang operasionalnya mulai diintegrasikan ke dalam sistem digital. Kendati demikian, dalam hal penanganan komplain teknis dan mekanisme pembaruan data rute bus, pembagian kerja antar-lini birokrasi dinilai masih memerlukan penguatan. Struktur birokrasi yang kaku tanpa SOP koordinasi teknis yang jelas sering kali memperlambat penanganan hambatan operasional pada sistem berbasis teknologi informasi. Penataan struktur birokrasi yang lebih fleksibel dan responsif diperlukan agar pengelolaan layanan digital ini dapat berjalan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan informasi transportasi publik melalui aplikasi Trans Metro Pekanbaru telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Pekanbaru. Kehadiran layanan digital membantu masyarakat memperoleh akses informasi transportasi secara lebih cepat dan efisien. Namun demikian, jika ditinjau dari teori George C. Edward III, masih terdapat beberapa

hambatan implementasi seperti keterbatasan transmisi komunikasi informasi, keterbatasan sumber daya fasilitas pendukung, serta struktur birokrasi pengelolaan yang belum maksimal. Oleh karena itu, optimalisasi penerapan aplikasi Trans Metro Pekanbaru memerlukan dukungan sumber daya manusia sektor publik yang kompeten, disposisi pelaksana yang responsif, serta kejelasan SOP birokrasi yang mampu mengelola pelayanan secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan digital Trans Metro Pekanbaru masih menghadapi beberapa hambatan, terutama pada aspek reliability atau keandalan pelayanan. Masih ditemukan kendala seperti pembaruan informasi yang belum konsisten, ketidaksesuaian jadwal operasional, serta efektivitas layanan aplikasi yang belum sepenuhnya optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan layanan dan kompetensi sumber daya manusia sektor publik. Oleh karena itu, diperlukan optimalisasi pengelolaan pelayanan digital secara berkelanjutan agar pelayanan transportasi publik di Kota Pekanbaru dapat berjalan lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Digitalisasi pelayanan informasi transportasi publik melalui aplikasi Trans Metro Pekanbaru merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang transportasi. Kehadiran aplikasi ini membantu masyarakat memperoleh informasi mengenai rute, halte, dan layanan operasional bus secara lebih cepat, praktis, dan efisien. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan berbasis digital telah memberikan kemudahan akses informasi bagi masyarakat serta menunjukkan adanya transformasi pelayanan publik menuju sistem pelayanan yang lebih modern. Dalam perspektif teori kualitas pelayanan publik, pelayanan digital Trans Metro Pekanbaru telah mencerminkan dimensi tangible, responsiveness, assurance, dan empathy melalui penyediaan layanan informasi berbasis teknologi yang lebih mudah diakses masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Fardiansyah, R., Putri, I., Istighfarany, A. G., & Novasriady. (2025). Transformasi Komunikasi Organisasi Melalui Digitalisasi. *Berajah Journal*, 5(6), 539-551.
- Herwanto, T. S., Barus, A., Debora, S., Novita, V. K., & Ceria, N. (2023). Apakah Digitalisasi Sektor Publik Berhasil Mewujudkan Inklusivitas Pelayanan? (Pembelajaran dari *System Usability Scale* Aplikasi SALAMAN Kota Bandung). *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 17(1), 01-15.
- Krisna, I. P. A. (2024). Analisis Pelayanan Transportasi Publik (Skripsi). *Politeknik Transportasi Darat Bali*.
- Kusmiyati, R., Ginting, R., & Thariq, M. (2023). Digitalisasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Peluang dan Tantangannya). *KOMUNIKOLOGI: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial*, 7(1), 33-46.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Riau Online. (2024). Bus Trans Metro Pekanbaru Kembali Layani Penumpang Usai Evaluasi Awal Tahun. Diakses dari Riau Online. <https://www.riauonline.co.id/kota-pekanbaru/read/2024/01/07/bus-trans-metro-pekanbaru-kembali-layani-penumpang-usai-evaluasi-awal-tahun>

- Rohman, F. E. P., Yulfa, A. A., & Aprianto, R. (2025). Peran pelayanan digitalisasi Surabaya Bus dalam mewujudkan smart mobility di Kota Surabaya. *Sudo Jurnal Teknik Informatika*, 4(2), 124-129.
- Sari, E. Y., Hariyoko, Y., & Soeisantoro, A. (2024). Analisis Pelayanan Digitalisasi Transportasi Pada Transportasi Publik “Suroboyo Bus” Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(2), 103-111.
- Siburian, T., Winayati., & Rahmat, H. (2023). Evaluasi Kinerja Dan Tingkat Kepuasan Pengguna Moda Transportasi Trans Metro Pekanbaru Rute Ramayana-Pandau Permai. In *SENKIM: Seminar Nasional Karya Ilmiah Multidisiplin*, 3(1), 41-56.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wikipedia Bahasa Indonesia. (2026). *Trans Metro Pekanbaru*. Diakses 16 Mei 2026, dari https://id.wikipedia.org/wiki/Trans_Metro_Pekanbaru