

EFEKTIVITAS PENERAPAN PEMBAYARAN TIKET ELEKTRONIK PADA BUS TRANS PADANG

Andri Alphonso¹, Fitri Eriyanti².

¹Ilmu Administrasi Negara, FIS, Universitas Negeri Padang, Jl. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Barat, Padang, 25173

²Ilmu Administrasi Negara, FIS, Universitas Negeri Padang, Jl. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Barat, Padang, 25173

INFORMASI ARTIKEL

Diterima: 19 Januari 2019

Direvisi: 25 Januari 2019

Diterbitkan: Februari 2019

KATA KUNCI

Pembayaran tiket elektronik Trans Padang

KORESPONDEN

No. Telepon: +62 82170805156

E-mail :

andrialphonso23@gmail.com,

fitri.eriyanti@fis.unp.ac.id

A B S T R A K

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Peraturan Walikota Padang Nomor 52 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Tiket Elektronik Pada Angkutan Massal Trans Padang. Tiket elektronik ini akan digunakan sebagai alternatif baru dalam pembayaran tiket Trans Padang. Manfaat dari penggunaan tiket elektronik ini ialah kemudahan dalam pembayaran, keamanan dan efisiensi waktu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan pembayaran tiket elektronik Trans Padang, kendala, upaya yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Padang melalui UPT Trans Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Teknik penentuan informan menggunakan purpose sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan karakteristik tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Jenis data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Alat pengumpulan data berupa pedoman wawancara, pedoman observasi dan catatan lapangan. Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber. Data analisis yang melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, pengujian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pembayaran tiket elektronik Trans Padang dapat dikatakan cukup efektif yang mengacu pada pengukuran efektifitas yang dikemukakan oleh Campbell yang meliputi keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, pencapaian tujuan menyeluruh.

PENDAHULUAN

Transportasi dapat berperan dalam menunjang pembangunan nasional dan merupakan sarana penting untuk memperlancar roda perekonomian, serta dapat mempengaruhi hampir semua aspek kehidupan, terutama di wilayah perkotaan. Salah satu sarana transportasi yang banyak digunakan di wilayah perkotaan termasuk di Kota Padang adalah angkutan umum. Peran dari angkutan umum pada suatu wilayah perkotaan sangat penting, yaitu berperan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk berpindah dari suatu tempat ke tempat lain yang berjarak dekat, menengah, ataupun jauh.

Banyak juga permasalahan yang ditimbulkan dari angkutan umum ini, terutama kemacetan dan keamanan transportasi. Kemacetan di Kota Padang semakin hari semakin menunjukkan peningkatan, terutama pada jam-jam sibuk, seperti pagi hari dan jam pulang kerja pegawai mau pun anak sekolah. Sedangkan keamanan dan kenyamanan angkutan umum di wilayah Kota Padang masih rendah, terutama karena perilaku sopir angkot yang sering ugal - ugalan di jalan raya untuk berebut penumpang, dan musik yang terlalu keras membuat kenyamanan penumpang terganggu.

Transportasi yang aman, nyaman, dan tepat waktu merupakan idaman masyarakat. Untuk itu diperlukan peran dari pemerintah baik pusat maupun daerah untuk menyediakan angkutan umum yang sesuai dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi.

Sebagaimana ketentuan dalam Undang – undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan. Pasal 7 ayat (1) menyatakan bahwa “penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan dalam kegiatan pelayanan langsung kepada masyarakat dilakukan oleh pemerintah, Pemerintah daerah, badan hukum, dan masyarakat.” Pasal 138 ayat (1) menyatakan “angkutan umum diselenggarakan dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau.

Pasal 2 menyatakan “pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan angkutan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1).”

Peraturan Walikota Padang Nomor 21 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal angkutan Massal Trans Padang Bab II Pasal 3 ayat (2) disebutkan “standar pelayanan minimal merupakan acuan bagi penyelenggara Trans Padang dalam memberikan pelayanan bagi pengguna jasa.” Dalam Pasal 3 ayat (3) standar pelayanan minimal meliputi “standar kendaraan, standar operasi pelayanan, standar keselamatan, standar layanan pelanggan, dan standar pelaporan.” Pasal 1 angka 1 Peraturan Walikota Padang Nomor 21 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Trans Padang adalah sistem angkutan massal khusus berbasis jalan dengan sistem pembelian pelayanan (*buytheservice*) di wilayah Kota Padang dengan menggunakan bus pada trayek/jalur yang telah ditetapkan.

Salah satu upaya yang telah dilakukan Pemerintah Kota Padang dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi massal yang bersih, aman dan nyaman adalah pemerintah mengizinkan bus angkutan massal untuk beroperasi di Kota Padang atau yang lebih dikenal dengan sebutan Trans Padang. Dalam pengoperasian angkutan massal Trans Padang tersebut berpedoman pada Peraturan Walikota Padang Nomor 21 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal angkutan Massal Trans Padang.

Trans Padang adalah layanan angkutan massal Bus Rapid Transit (BRT) yang mulai beroperasi sejak Februari 2014 di Kota Padang. BRT adalah sebuah sistem transportasi berbasis bus yang beroperasi dalam suatu koridor dengan memanfaatkan salah satu jalur pada jalan utama. BRT juga didefinisikan sebagai sistem transportasi yang memiliki kualitas tinggi baik dari segi keamanan, kenyamanan, ketepatan waktu, infrastruktur, dan juga sistem transportasi yang terjadwal. Jadi bisa dikatakan bahwa BRT adalah sistem angkutan cepat (rapid transit) yang

dilayani bus yang umumnya ditandai ciri-ciri berikut:

1. Tempat perhentian khusus (halte)
2. Bus khusus
3. Sistem *ticketing* khusus
4. Jalur khusus
5. Frekuensi pelayanan sering dan teratur sepanjang hari
6. Intelligent Transportation System. (http://www.dishubkotapadang.com/?page_id=79)

Dari salah satu ciri dari BRT tersebut adalah menggunakan sistem *ticketing* khusus, yaitu tiket yang telah disediakan oleh pihak Trans Padang yang dilakukan dengan sistem manual dimana pramugara memberikan tiket kepada penumpang, lalu penumpang membayar ongkos sesuai dengan tarif pada tiket tersebut, dengan kategori untuk umum Rp3.500,- dan untuk pelajar Rp1.500,- untuk satu kali perjalanan.

Pelaksanaan penjualan tiket Trans Padang ini menimbulkan berbagai permasalahan, banyaknya keluhan dari pengguna Trans Padang yang mengadu kepada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Trans Padang melalui layanan konsumen yang telah disediakan oleh pihak Trans Padang. Permasalahan tersebut seperti:

1. Penumpang bus yang membayar ongkos tanpa diberikan tiket oleh pramugara.
2. Pramugara Trans Padang sering kecolongan atau lupa meminta ongkos kepenumpang karena penumpang bus *over* kapasitas.
3. Penumpang yang memberikan ongkos Rp4000,- dan uang kembaliannya Rp500,- tidak dikembalikan oleh pramugara dikarenakan uang recehan Rp500,- yang dimiliki pramugara terbatas. (<http://www.info-sumbar.net/berita/berita-sumbar/naik-trans-padang-uang-kembali-tidak-diberikan/>, 27 Feb 2014)

Dari permasalahan dan keluhan pengguna Trans Padang tersebut, Pemerintah Kota Padang terus berupaya untuk meningkatkan kualitas

pelayanan dalam pembayaran tiket Trans Padang. Salah satu upaya pemerintah Kota Padang adalah dengan menerapkan tiket elektronik untuk seluruh pengguna Trans Padang.

Dalam Peraturan Walikota Padang Nomor 52 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Tiket Elektronik Pada Angkutan Massal Trans Padang Bab I Pasal 1 ayat (10) disebutkan tiket elektronik adalah kartu atau alat yang digunakan untuk pembayaran layanan yang dikeluarkan oleh pihak perbankan atau lembaga keuangan bukan bank. Dalam rangka penerapan layanan tiket elektronik ini, pemerintah Kota Padang (Dishubkominfo) melakukan perjanjian kerjasama dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang Padang dalam pembayaran tiket Trans Padang yang tertuang dalam perjanjian kerja sama Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang dengan PT. Bank Rakyat Indonesia tahun 2016.

Kartu tiket elektronik yang difasilitasi oleh Bank BRI akan digunakan sebagai alternatif baru dalam pembayaran tiket trans padang. Manfaat dari penggunaan tiket elektronik ini selain kemudahan dalam pembayaran, keamanan dan efisiensi waktu, manfaat lainnya adalah dapat memperkecil korupsi dan penyelewengan uang setoran.

Dalam pelaksanaannya muncul kendala yaitu penggunaan kartu e-money tidak berjalan maksimal seperti yang diharapkan. Mesin Electronic Data Capture (EDC) yang disediakan oleh pihak Bank BRI tidak mencukupi untuk digunakan oleh seluruh armada Trans Padang yang disebabkan oleh baterainya yang tidak sanggup untuk operasional satu hari penuh. Kepala Dinas Perhubungan Dedi Henidal mengatakan bahwa penggunaan kartu tiket elektronik tidak berjalan lancar. Kendalanya yaitu petugas dari Bank Rakyat Indonesia tidak menjalankan perannya sebagaimana mestinya. "Seharusnya petugas BRI standby di setiap halte

bus Trans Padang. Namun pada kenyataannya hal tersebut tidak ditemukan. Padahal sebelumnya dalam perjanjian petugasnya harus standby disetiap halte,”. (Harian Haluan, 12/2). Berdasarkan uraian dan alasan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti Efektivitas Penerapan Pembayaran Tiket Elektronik Trans Padang

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan pembayaran tiket elektronik Trans Padang, mengetahui kendala yang muncul dari penerapan pembayaran tiket elektronik Trans Padang dan untuk mengetahui cara mengatasi kendala yang dihadapi dalam penerapan pembayaran tiket elektronik Trans Padang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian dilakukan di Penelitian ini dilakukan di Kantor UPT Trans Padang Kota Padang dan diatas armada Trans Padang. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Penggunaan sistem *Purposive Sampling* dalam penelitian ini agar peneliti mendapatkan data yang valid dan maksimal. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung dari informan. Data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi terhadap literatur yang dapat menunjang penelitian.

Untuk mendapatkan data yang kredibilitas tinggi maka dalam penelitian ini digunakan bentuk pemeriksaan keabsahan data yang sesuai dengan pendapat Moleong (2006:33), yaitu teknik triangulasi sumber yang dilakukan dengan cara melakukan *member check* sampai dicapai tahap kejenuhan data. Proses analisis data dimulai dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan terakhir penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Penerapan Tiket Elektronik Trans Padang

Efektifitas berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam istilah sebagai hubungan sebab dan akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variable lain. Efektivitas merupakan unsure pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam organisasi, kegiatan maupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan atau sasaran seperti yang telah ditentukan. Untuk menentukan efektif atau tidaknya Program pembayaran Tiket Elektronik Trans Padang merujuk pada pendapat Campbell dalam Nailun Nai'mah (2016:205) yaitu, (a) Keberhasilan program (b) Keberhasilan sasaran (c) Kepuasan terhadap program (d) Tingkat input dan output (e) Pencapaian tujuan menyeluruh.

a) Keberhasilan Program

Dilihat dari keberhasilan program ternyata program tiket elektronik Trans Padang cukup berhasil karena memudahkan masyarakat dalam pembayaran ongkos. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Maya Ariyanti, tentang “*Pengaruh kualitas pelayanan tiket elektronik terhadap kepuasan pelanggan Garuda Indonesia tahun 2012*” sejalan dengan hasil temuan ini karena banyak dari pelanggan Garuda Indonesia beralih menggunakan tiket elektronik dari tiket kertas yang biasa digunakan karena kemudahan yang ditawarkan. Hal ini senada dengan dikemukakan oleh Kholifatun (2013:1) menyatakan bahwa keberhasilan program merupakan suatu pencapaian terhadap keinginan yang telah ditetapkan.

b) Keberhasilan Sasaran

Dilihat dari keberhasilan program ternyata program tiket elektronik Trans Padang cukup berhasil karena memudahkan masyarakat dalam

pembayaran ongkos. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Maya Ariyanti, tentang “*Pengaruh kualitas pelayanan tiket elektronik terhadap kepuasan pelanggan Garuda Indonesia tahun 2012*” sejalan dengan hasil temuan ini karena banyak dari pelanggan Garuda Indonesia beralih menggunakan tiket elektronik dari tiket kertas yang biasa digunakan karena kemudahan yang ditawarkan. Hal ini senada dengan dikemukakan oleh Kholifatun (2013:1) menyatakan bahwa keberhasilan program merupakan suatu pencapaian terhadap keinginan yang telah ditetapkan.

c) Kepuasan Terhadap Program

Berdasarkan temuan penelitian terungkap bahwa keberhasilan sasaran tiket elektronik Trans Padang ini belum tercapai. Hal ini dapat dilihat dari temuan di lapangan bahwa kebanyakan pemegang kartu tiket elektronik adalah pelanggan dari Bank BRI dan masyarakat awam belum terlalu banyak yang menggunakan tiket elektronik Trans Padang. Hal ini sesuai dengan pemikiran Edi Sutrisno (2012:86) bahwa tercapainya sasaran yang telah ditetapkan dalam suatu kebijakan atau program merupakan salah satu indikator efektivitasnya pelaksanaan kebijakan atau program. Hal itu senada dengan yang dikemukakan oleh Mubyarto (2000:55) menyatakan bahwa mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan indikator salah satunya ketepatan suatu program yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditetapkan.

d) Tingkat input dan output

Pada efektivitas input dan output dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dan keluaran (output). Jika output lebih besar dari input maka dapat

dikatakan efektif dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efektifnya suatu program. Dalam hal ini bagaimana input mempengaruhi output dari suatu program bagaimana UPT Trans Padang dalam hal ini berupaya dalam mencapai tujuan dengan menerima input yang besar sehingga output sebagai tujuannya nanti yang ingin di capai.

Dilihat temuan penelitian bahwa input dari program UPT ini adalah masukan yang diberikan masyarakat yang diterima melalui pusat pengaduan UPT Trans Padang sehingga bisa melakukan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Dan outputnya adalah memberikan pelayanan serta ketersediaan sarana dan prasarana untuk menunjang kelangsungan program tiket elektronik Trans Padang.

Temuan diatas sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Steers dalam Edy Sutrisno (2012:128) mengatakan bahwa perspektif sistem, sebagai sistem suatu organisasi menerima input dari lingkungannya, kemudian memprosesnya, dan saling ketergantungan satu sama lainnya. Sistem ini mencakup tiga komponen yaitu input, proses dan output. Pernyataan Steers diatas senada dengan indikator efektivitas yang dikemukakan oleh Campbell dalam Muhammad Samsudin (2014:783-794) yang menyatakan bahwa efektif atau tidaknya kebijakan dilihat dari kesesuaian antara keinginan masyarakat sebagai objek diberlakukannya kebijakan oleh subjek pembuat kebijakan, sehingga diharapkan output yang diinginkan secara keseluruhan.

e) Pencapaian tujuan menyeluruh

Dilihat dari hasil temuan penelitian terungkap bahwa tujuan yang ingin

dicapai tidak terlaksana karena kesadaran yang masyarakat masih rendah akan pembayaran tiket elektronik ini serta kontribusi dari program tiket elektronik ini terhadap pendapatan asli daerah juga tidak terjadi peningkatan setiap tahunnya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri Dian Purnama tentang “*Efektivitas Pelaksanaan Program Terpadu Peningkatan Peran Perempuan Menuju Keluarga Sehat Sejahtera (P3KSS) Kampung Onoharjo Kecamatan Terbanggi Besar Kab Lampung Tengah*” sejalan dengan hasil temuan ini karena masyarakat tidak aktif membantu mengsucceskan suatu program. Hal ini senada dengan pemikiran yang dikemukakan oleh Tjokromidjojo dalam Harbali Pasolong (2010:4) mengatakan suatu kebijakan dapat dikatakan efektif dengan adanya pelaksanaan administrasi lebih mencapai hasil seperti yang direncanakan, mencapai tujuan yang ingin dicapai dan lebih berdaya hasil. Hal serupa juga dikemukakan oleh Keban dalam Harbani Pasolong (2010:4) mengatakan suatu organisasi dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi telah tercapai.

B. Kendala-kendala yang muncul dalam penerapan pembayaran tiket elektronik Trans Padang

Dalam penerapan pembayaran tiket elektronik Trans Padang, terdapat berbagai macam kendala yang dihadapi baik oleh UPT Trans Padang, maupun masyarakat yang menggunakan tiket elektronik Trans Padang. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Hansen dan Mowen dalam Selviana dan Setya (2016:23) mengelompokkan jenis kendala berdasarkan asalnya, yaitu Kendala Internal (*Internal constraint*) dan Kendala Eksternal (*Eksternal constraint*).

a. Kendala Internal

Dari hasil temuan penelitian terungkap bahwa kendala yang menghambat program tiket elektronik Trans Padang adalah matinya mesin EDC yang seharusnya menjalankan pembayaran selama bus Trans Padang ini beroperasi dan pengisian ulang saldo yang harus dilakukan di Bank BRI.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hansen dan Mowen dalam Selviana dan Setya (2016:23) menyatakan bahwa kendala internal (*Internal Constraint*) adalah faktor-faktor yang membatasi perusahaan ataupun organisasi dan sistem yang berasal dari dalam perusahaan. Dalam program tiket elektronik ini kendala dari dalam organisasi adalah alat yang menjalankan tiket elektronik atau mesin EDC yang mati dan pengisian ulang saldo yang harus dilakukan di Bank BRI.

b. Kendala Eksternal

Dilihat dari hasil temuan penelitian terungkap bahwa kendala eksternal dari program tiket elektronik Trans Padang adalah kesadaran masyarakat yang rendah untuk menggunakan tiket elektronik karena dalam sehari hanya dua sampai tiga pembayaran yang menggunakan tiket elektronik.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hansen dan Mowen dalam Selviana dan Setya (2016:23) menyatakan bahwa kendala eksternal (*Eksternal Constraint*) adalah faktor-faktor yang membatasi perusahaan yang berasal dari luar perusahaan. Atau dapat diartikan berasal dari luar organisasi.

C. Cara mengatasi kendala yang dihadapi dalam penerapan pembayaran tiket elektronik Trans Padang

Berdasarkan hasil temuan penelitian di lapangan adapun upaya yang telah dilakukan oleh UPT Trans Padang dalam mengatasi

dengan melakukan pelatihan akan melakukan penambahan mesin EDC yang menunjang kelangsungan program tiket elektronik Trans Padang. Pihak UPT Trans Padang juga melakukan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat dan melakukan promo-promo setiap hari besar untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam menggunakan pembayaran tiket elektronik dan ikut mendorong masyarakat beralih untuk menggunakan tiket elektronik secara penuh digunakan sebagai ganti bayar langsung atau tunai.

Dari paparan diatas sudah dilihat upaya dari UPT Trans Padang sebagai penanggung jawab program untuk meningkatkan efektivitas program pembayaran tiket elektronik ini, tetapi memang upaya yang dilakukan tidak mencakup secara seluruh permasalahan yang belum teratasi yang menyebabkan tingkat keberhasilan dari program ini kurang efektif dalam pembayaran tiket elektronik trans padang.

Jadi ketika upaya-upaya tersebut telah mencakup keseluruhan permasalahan yang ada maka diharapkan permasalahan tersebut akan dapat diatasi dan program tiket elektronik Trans Padang ini dapat mencapai tujuan sehingga dapat dikatakan efektif.

KESIMPULAN

Berdasarkan permasalahan yang diteliti dan temuan penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan program tiket elektronik Trans Padang dapat dikatakan cukup efektif, yang mengacu pada pengukuran efektifitas yang dikemukakan oleh Campbell, yang meliputi keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, pencapaian tujuan menyeluruh.
2. kendala-kendala yang muncul dalam penerapan tiket elektronik Trans Padang diantaranya adalah:
 - a. Mesin EDC (Elektronik Data Capture) yang mati sehingga tidak dapat melakukan pembayaran tiket elektronik.
 - b. Pengisian ulang saldo tiket elektronik yang harus dilakukan di Bank Bri dan antrian yang panjang dibank.
 - c. Kesadaran masyarakat yang kurang dalam menggunakan tiket elektronik Trans Padang.
3. Upaya yang dilakukan UPT Trans Padang dalam menangani kendala-kendala yang ada untuk meningkatkan efektivitas program ini adalah dengan menambah mesin EDC dan melakukan perawatan rutin terhadap mesin EDC, melakukan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat serta melakukan promo-promo setiap hari besar agar masyarakat ingin menggunakan pembayaran tiket elektronik Trans Padang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik karena bimbingan dari Ibuk Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd, Ph.D kemudian kritik dan saran dari Ibuk Dra. Jumiati, M.Si dan Bapak Hasbullah Mallau, S.Sos, M.Si

DAFTAR PUSTAKA

- Lexy J. Moeloeng. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mardikanto, Totok dan Poerwoko Soebianto. 2013. *Pemberdayaan Masyarakat dalam Perspektif Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta

- Mulyono, Sungkowo Edy.(2017). *Kemiskinan Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta: Ombak
- Sjafari, Agus. 2014. *Kemiskinan Dan Pemberdayaan Kelompok*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suyono, Haryono. 2014. *Pemberdayaan Masyarakat di Era Global*. Bandung: Alfabeta
- Adi Cahyadi. 2003. *E-Goverment Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan*. Jakarta: Journal The Winners Vol.4 No.1 Maret 2003: 1-12.
- Habibullah. 2010. *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Goverment*. Jember Vol.23 No.3 hal:187-195 *Jurnal Administrasi Negara, Fisip, Universitas Jember*
- Laila Rahmadani. 2016. *Pengaruh Kartu Debit dan Uang Elektronik (e-money) Terhadap Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa*. Malang: JESP-Vol.8, No.1 Maret 2016: ISSN (P) 2086-1575 E-ISSN 2502-7115.
- Muhammad Samsudin. 2014. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Terhadap Efektifitas Penyaluran Bantuan Sosial di Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kab. Kutai Timur*. Samarinda: Vol.1,No.2 Maret 2014:783-794.
- Mourin M Mosal. 2013 *Analisis efektifitas, kontribusi pajak parkir terhadap pendapatan asli daerah (PAD) dan penerapan akuntansi di kota manado*. Manado: *Jurnal EMBE*.Vol.1,No.4:374-382.
- Naillun Ni'mah. 2016 *Keefektifan Program Pengelolaan Administrasi Desa secara Elektronik (PADE) sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa di Desa Sideoarjo Kabupaten Lamongan*. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik* Vol. 4 No.2 ISSN 2303-341X.
- Selviana Putri Larasati, Setya Haksama. 2016. *Penerapan Theory of Constraint Pada Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* Vol. 4 No. 2
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang *Lalu Lintas Angkutan Jalan*.
- Peraturan Walikota Padang Nomor 21 Tahun 2013 *Tentang Standar Pelayanan Minimal angkutan Massal Trans Padang*.
- Peraturan Walikota Padang Nomor 52 Tahun 2015 *Tentang Pedoman. Penyelenggaraan Tiket Elektronik Pada Angkutan Massal Trans Padang*.

BIOGRAFI PENULIS



Andri Alphonso, lahir di pariaman, 23 Agustus 1995. Anak pertama dari Dua bersaudara, penulis menempuh pendidikan dimulai dari SD Negeri 08 Kota Pariaman, melanjutkan ke SMP Negeri 1 Kota Pariaman, dilanjutkan ke SMA Negeri 2 Kota Pariaman hingga akhirnya menempuh masa kuliah di Fakultas Ilmu Sosial Jurusan Administrasi Publik Universitas Negeri Padang. Penulis juga aktif dibidang organisasi kemahasiswaan. Pengalaman organisasi penulis dapatkan di bidang perhimpunan mahasiswa jurusan Administrasi Publik menjadi Wakil Ketua HIMA

Administrasi Negara. Penulis juga aktif dalam organisasi luar kampus dalam organisasi kepemudaan yaitu Komite Nasional Pemuda Indonesia (KNPI) Kota Pariaman. Dalam bidang Politik, Pemerintahan, Hukum dan Ham.