

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGELOLAAN OPERASIONAL TRANSPORTASI TRANS MAMMINASATA DI KOTA MAKASSAR

Naila Shafira Khaerani^{1*}, Muhammad Tahir², Riskasari³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aims to divert people to use public transportation with a descriptive research method. The results of this study indicate that the Aspect of Environmental Conditions indicates that the Trans Mamminasa Bus still has many shortcomings both in terms of narrow road contours and dense availability of bus stops, as well as the limited routes in the field which are still a separate task for the Makassar city government, The Inter-Organizational Relations Aspect shows that , all parties involved both from the South Sulawesi Provincial Transportation Service as an extension of the central government PT. Surveyor Indonesia as the supervisor and PT. Sinar Jaya Megah Lasting and PT. Borlindo as the operator, the Resource Aspect shows that the human and non-human resources used by the implementing operator, the Executing Agent Aspect supports the successful implementation of the Friends of the Trans Mamminasata Bus has proven that the ability of the executing agency is not in doubt.

Keywords: *implementation, operational management, trans mamminasata*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengalihkan masyarakat untuk menggunakan transportasi umum metode penelitian dengan tipe deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Aspek Kondisi Lingkungan menunjukkan bahwa Bus Trans Mamminasa masih memiliki banyak kekurangan baik dari segi kontur jalan yang sempit dan padat ketersediaan halte, maupun keterbatasan rute yang ada dilapangan masih menjadi tugas tersendiri bagi pemerintah kota Makassar, Aspek Hubungan Antar Organisasi menunjukkan bahwa, segala pihak yang terlibat baik dari Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah pusat PT. Surveyor Indonesia sebagai pihak pengawas serta PT. Sinar Jaya Megah Langgeng dan PT. Borlindo selaku operator, Aspek Sumberdaya menunjukkan bahwa sumberdaya manusia dan non-manusia yang diterapkan oleh pihak operator pelaksana, Aspek Agen Pelaksana mendukung suksesnya penerapan Teman Bus Trans Mamminasata telah membuktikan bahwa kemampuan agen pelaksana tidak diragukan.

Kata kunci: implementasi, pengelolaan operasional, trans mamminasata

* naila@gmail.com

PENDAHULUAN

Indonesia adalah Negara berkembang. Negara berkembang menghadapi tantangan yang lebih kompleks daripada negara maju (Delanova, 2016). Tingginya tingkat pertumbuhan penduduk, kesenjangan sosial, dan kurangnya sarana dan prasarana yang membantu pembangunan itu sendiri adalah beberapa dari masalah ini. Salah satu dari banyak masalah adalah kemacetan atau kongesti (Guntur, 2016).

Salah satu kota yang mengalami kemajuan pesat adalah Makassar. Sebagai kota yang berkembang pesat tentunya memiliki beberapa permasalahan perkotaan, salah satunya adalah masalah kemacetan lalu lintas jalan raya. Pesatnya perkembangan infrastruktur dan kurangnya disiplin pengemudi dalam menggunakan kendaraan mereka akan berkontribusi terhadap kemacetan (Guntur, 2016).

Kemacetan terjadi ketika sejumlah besar kendaraan melebihi kapasitas jalan, menyebabkan lalu lintas melambat atau bahkan berhenti total. Ketika ada ketidak seimbangan antara kepadatan penduduk dan kebutuhan jalan atau ketika ada kurangnya transportasi umum yang baik atau memadai, kemacetan sering terjadi di

kota-kota besar seperti Semarang, Jakarta, dan lain-lain. Di negara berkembang, kota-kota besar seperti Semarang, Jakarta, Makassar, dan lainnya juga sering mengalami kemacetan (Ali et al., 2017).

Jumlah kendaraan roda dua meningkat 13% setiap tahun di Kota Makassar, sedangkan jumlah kendaraan roda empat meningkat 8% menjadi 10% setiap tahun. Dibandingkan dengan 1,7 juta penduduk Kota Makassar, jumlah kendaraan roda dua dan empat kendaraan mencapai 2,4 juta (1,1 juta sepeda motor dan 1,3 juta mobil). Pada 2023, Makassar akan benar-benar padat jika tidak ada yang dilakukan untuk mengubah pola transportasi. (Pusat Data dan Informasi Kementerian Perhubungan Kota Makassar, 2015) (Ali et al., 2017).

Transportasi sebagai kepentingan dinasti atau kepentingan sepasang, pada aktivitas perniagaan masyarakat.

Saat pengembangan suatu daerah secara *global*, fungsi transportasi telah menurunkan hasil yang memuaskan, khususnya menurut kaitannya (Azis dkk 2014). Transportasi juga melahirkan menjadi salah satu dari partikel rangkaian yang bukan diperoleh dari pembagian saat aktivitas makhluk. (Azis & Asrul, 2014).

Trans Mamminasata adalah sistem transportasi Bus Rapid Transit (BRT) yang mulai beroperasi di Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Layanan Bus Rapid Transit ini diciptakan untuk memudahkan mobilitas warga Makassar agar mau menggunakan transportasi public Bus Trans Mamminasata merupakan Bus yang mulai banyak diminati dan dipilih oleh masyarakat di Kota Makassar sebagai transportasi untuk umum didalam kota. Banyak penyebab mengapa Bus Trans Mamminasata banyak dipilih oleh masyarakat Kota Makassar. yaitu antara lain tarif angkutan yang belum diberlakukan atau masih gratis, menghemat pengeluaran dibandingkan dengan menggunakan kendaraan pribadi, mengurangi kemacetan lalu lintas, bebas dari polusi lingkungan. Bus Trans Mamminasata juga menyediakan fasilitas seperti adanya CCTV, ID Card Driver, sabuk pengaman, dan alat pemadam, tersedianya juga tempat sampah agar kebersihan selalu terjaga, serta pendingin ruangan, tempat duduk prioritas dan alat penerangan sehingga saat didalam bus penumpang merasa nyaman. Di dalam kota khususnya, menggunakan jasa transportasi kota seperti bus memang salah satu solusi dalam mengurangi kemacetan lalu lintas

di perkotaan tetapi tidak bias menghindari dari kemacetan lalu lintas di perkotaan karena masih kurangnya kesadaran masyarakat menggunakan jasa transportasi umum dan lebih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas mendefinisikan lalu lintas jalan sebagai pergerakan kendaraan dan orang dalam ruang, dengan jalan dan fasilitas pendukungnya berfungsi sebagai prasarana yang dimaksudkan untuk pergerakan kendaraan, orang, dan barang. Trans Mamminasata berfungsi sebagai alat transportasi antar lokasi. Oleh karena itu, gangguan arus lalu lintas yang mengakibatkan kemacetan lalu lintas akan berdampak negatif bagi masyarakat dan pengguna jalan.

Karena semakin meningkatnya persaingan industri jasa transportasi yang ada di Kota Makassar memaksa pemasar industri jasa atau perusahaan jasa untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Alasan utama perusahaan jasa meningkatkan loyalitas pelanggan adalah membangun kesetiaan dengan pelanggan dan mempertahankan pelanggan agar tidak pindah ke pesaing yang lain dan tetap menggunakan jasanya itu tidak memerlukan biaya yang besar dengan upaya meningkatkan

kualitas pelayanan (Sutendy et al., 2022).

Pencemaran udara yang dapat berdampak pada lingkungan sekitar, dapat berkontribusi pada pemanasan *global*, dan dapat mengakibatkan konsumsi bahan bakar yang tinggi, serta kemacetan atau situasi di mana kecepatan kendaraan sangat minim, akan membuat perjalanan lebih lama atau menyebabkan penumpang mengalami perjalanan yang lebih lama. Sebelum efisiensi operasional transportasi secara keseluruhan dapat tercapai, Operasional Transportasi BRT Mamminasata perlu berkonsentrasi pada beberapa bidang yang memerlukan efisiensi (Ali et al., 2017).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ada beberapa masalah, diantaranya: 1) Lingkungan kebijakan untuk implementasi kebijakan BRT Mamminasata telah ditetapkan. Namun, belum berjalan dengan baik karena jalan Makassar belum mampu membuat jalur.2). Karena ketidakjelasan standarisasi prosedur BRT Mamminasata, salah satu tujuan pemerataan kebijakan BRT Mamminasata terhadap sistem transportasi umum adalah untuk mengurangi kemacetan dan mendorong masyarakat untuk menggunakan transportasi umum. Namun, tujuan ini

masih jauh dari realisasi.3). Karena pendapatan saat ini belum mampu menutupi biaya operasional bus sebesar Rp. 500.00 sumber daya berupa anggaran untuk program sistem BRT Mamminasata menjadi kendala dalam pelaksanaannya. 4). Agen pelaksana bertanggung jawab untuk setiap tugas dan mampu berkomunikasi secara efektif.

Namun, Lingkungan Kebijakan dalam mengimplementasi kebijakan Trans Mamminasata, tujuan kebijakan Trans Mamminasata, Sumber Daya Trans Mamminasata, sistem pengendalian operasional Trans Mamminasata belum optimal dan agen pelaksana bertanggung jawab untuk setiap tugas (Guntur, 2016).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, “implementasi” biasa mengacu pada tindakan yang dilakukan untuk mencapai maksud khusus. Proses mewujudkan gagasan, rancangan, prosedur, atau terobosan ke dalam kegiatan sehingga hal itu memiliki efek baik dalam hal transfigurasi pengetahuan, seni, atau nilai dan sikap dikenal sebagai implementasi.

Merilee S. Grindle (2013) mendeskripsikan bahwa pemikirannya akan implementasi. Secara umum peran implementasi yakni menciptakan suatu rangkaian yang melancarkan maksud

prosedur yang bisa mewujudkan menjadi pengaruh dari suatu aktivitas penguasa. Maka dari itu, fungsi implementasi menangkap terwujudnya “*a policy five delivery system*” dimana fasilitas-fasilitas eksklusif disiapkan dan diwujudkan demi keinginan sampai mengikuti maksud diperlukan.

Implementasi ialah suatu perspektif bermakna saat kesatuan prosedur kebijakan dan mewujudkan suatu persoalan untuk sampai maksud spesifik bersama media dan infrastruktur eksklusif pada rangkaian durasi spesifik (Pratiwi et al., 2019).

Dalam arti luas, implementasi kebijakan mengacu pada tahapan proses kebijakan segera setelah berlakunya undang-undang. Dengan kata lain, itu adalah proses di mana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik berkolaborasi untuk mengimplementasikan kebijakan dalam upaya mencapai tujuan tersebut. Sasaran suatu kebijakan atau program. Implementasi kebijakan pada dasarnya adalah upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. telah ditetapkan melalui program-program agar kebijakan tersebut dapat dilaksanakan. (Guntur, 2016).

Menurut Van Meter dan Van Horn (2013) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai

tindakan yang diambil oleh individu (atau kelompok), baik publik maupun swasta, untuk mencapai tujuan yang digariskan dalam keputusan kebijakan sebelumnya.

Menurut Wibawa dkk dalam Jurnal Mita (2010) bahwa implementasi kebijakan adalah suatu langkah yang diambil oleh organisasi swasta dan publik, baik secara individu maupun kolektif, dengan maksud untuk mencapai tujuan.

Implementasi kebijakan adalah tindakan yang diambil setelah suatu kebijakan ditetapkan, menurut definisi ini, dengan berjalan melalui serangkaian tahapan dalam rangkaian program atau kegiatan yang didukung oleh sumber daya yang ada, diolah, dikelola, dan diorganisir untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Ndoa, 2022).

Implementasi Trans Mamminasata menurut G. Shabbir Cheema Dan Dennis A. Rondinelli (1983) dilihat pada 4 perspektif yakni: a). Kondisi Lingkungan Kebijakan adalah kumpulan ide yang menjadi landasan bagi rencana untuk mewujudkan program atau kepemimpinan. Lingkungan di mana suatu kebijakan dikembangkan dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilanimplementasinya. b) Hubungan antar organisasi Suatu

kebijakan yang telah dikeluarkan pasti telah dirumuskan oleh suatu organisasi, satu atau lebih, dengan masing-masing organisasi yang terlibat terikat oleh aturan-aturan yang ada dan mempunyai tujuan dalam konteks kebijakan publik.c). Sumberdaya Organisasi Salah satu syarat keberhasilan implementasi kebijakan adalah ketersediaan sumber daya. Dibutuhkan banyak keterampilan untuk dapat mengontrol sumber daya dan memanfaatkannya dengan baik. Karena manusia adalah sumber daya yang paling penting untuk menentukan keberhasilan program, sumber daya yang kompeten, sarana, dan prasarana yang dibutuhkan. d) Kemampuan agen pelaksana Upaya pemerintah untuk menyelesaikan masalah publik dikenal sebagai kebijakan publik. Fungsi pelayanan pemerintah dapat digunakan untuk memecahkan masalah bagi publik. Para aktor yang terlibat dalam perumusan kebijakan berkolaborasi untuk mengembangkan fungsi pelayanan masyarakat (Guntur, 2016).

Menurut KBBI Pengelolaan merupakan proses pelaksanaan kegiatan tertentu dengan mengerahkan tenaga orang lain, proses yang membantu dalam perumusan kebijakan dan tujuan organisasi, dan proses yang memberikan pengawasan terhadap segala hal yang terlibat dalam

pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan merupakan contoh manajemen. Manajemen juga dapat didefinisikan sebagai proses, metode, atau tindakan mengelola.

Menurut Arikunto (2016) pengelolaan menurut konsep dan teori dapat diartikan dengan manajemen, regulasi pengaturan atau pengurusan. Menurut Stoner dalam Senaratne (2016) Manajemen dapat diartikan sebagai suatu proses: tindakan merencanakan, mengorganisir, mengawasi, mengarahkan, dan merencanakan kembali. Oleh karena itu, konsep manajemen adalah serangkaian kegiatan, pekerjaan, atau usaha oleh suatu kelompok untuk menyelesaikan suatu tugas dalam rangka mencapai sebuah tujuan

METODE

Penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan. bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum sebagai macam data yang dikumpul dari lapangan secara objektif dengan tipe deskriptif kualitatif (Rahardjo, 2011). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara terhadap sejumlah informan, dan dokumentasi (Maulida, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dari hasil penelitian mengenai Implementasi Kebijakan Pengelolaan Operasional Transportasi Trans Mamminasata di Kota Makassar, implementasi ini menggunakan 4 (empat) indikator dari teori G. Shabbir Cheema dan Dennis A. Rondinelli yaitu: Kondisi Lingkungan, Hubungan Antar Organisasi, Sumberdaya, dan Kemampuan Agen Pelaksana.

Kondisi Lingkungan

Menurut Iskandar (2012) dalam jurnal Dian Herdiana bahwa Kebijakan dapat didefinisikan sebagai serangkaian rencana program, aktivitas, aksi, keputusan, sikap, untuk bertindak maupun tidak bertindak yang dilakukan oleh para pihak actor-aktor kebijakan, sebagai tahapan untuk penyelesaian berbagai masalah yang dihadapi. Menurut Nugroho (2012) dalam jurnal Dian Herdiana mengemukakan bahwa kebijakan publik menyangkut beberapa hal: Pertama, hal-hal yang telah diputuskan oleh pemerintah untuk dikerjakan atau tidak dikerjakan. Kedua, berbentuk peraturan pemerintah secara tertulis maupun konvensi-konvensi. Ketiga, merupakan perwujudan kerjasama badan legislatif dan badan eksekutif (Dian Herdiana, 2018).

Keberhasilan Implementasi Kebijakan dapat dilihat dari kondisi lingkungan tempat kebijakan tersebut dibuat. Dalam Mengimplementasikan Kebijakan Trans Mamminasata di Kota Makassar tentunya diharapkan sesuai dengan tujuannya yaitu pemerataan sistem angkutan umum serta mengurangi kemacetan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan tentang Kondisi Lingkungan Trans Mamminasata bahwa fungsi halte yang merupakan tempat naik, turunya penumpang seharusnya aman dan nyaman namun realita yang ada beberapa halte menjadi kotor dan rusak yang disebabkan oleh ulah masyarakat kita sendiri.

Berdasarkan hasil pengamatan, maka dapat disimpulkan bahwa kondisi Lingkungan menunjukkan masih terdapat banyak masalah, yakni masih belum rampungnya pembangunan fasilitas penunjang pelayanan ini, seperti ketersediaan halte, juga masih minimnya kesadaran masyarakat akan pentingnya menggunakan transportasi umum sebagai upaya menciptakan kondisi lalu lintas yang lebih kondusif dan tertata baik.

Hubungan Antar Organisasi

Konsep Hubungan Antar Organisasi dalam implementasi kebijakan yaitu mengarah pada adanya bentuk hubungan kerja yang baik antara instansi yang menjadi implementor dengan instansi lainnya. Untuk itu, diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu kebijakan. Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan implementasi kebijakan memerlukan dukungan dan koordinasi terutama dengan perusahaan yang ikut menerapkan kebijakan tersebut serta kerja sama dengan masyarakat secara luas guna keberhasilan pelaksanaan kebijakan tersebut (Ilmu Sosial et al., 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang menunjukkan bahwa dalam implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain, untuk itu diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program.

Berdasarkan hasil pengamatan menunjukkan bahwa segala pihak yang terlibat baik dari Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah pusat, PT. Borlindo dan PT. Sinar Jaya

Megah Langgeng selaku operator telah menjalankan tugas dan fungsi masing-masing dan saling berkoordinasi dalam menyelesaikan Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar ini.

Sumberdaya

Dalam Implementasi Kebijakan perlu di dukung sumberdaya yang baik, baik dari segi Sumberdaya Manusia (*human resources*) maupun Sumberdaya non-manusia (*non human resources*). Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan dalam mengimplementasikan kebijakan tentunya memerlukan dukungan sumberdaya yang cukup memadai berupa Sumberdaya manusia, sarana dan prasarana, dan anggaran dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang menunjukkan bahwa pengimplementasian sumberdaya nonmanusia melalui metode pembayarannya yang canggih dengan menggunakan QRIS dan Mamminasata Card atau dengan E-TOLL. Dengan begitu masyarakat terasa dimudahkan dalam menggunakan Bus Trans Mamminasata.

Berdasarkan hasil pengamatan menunjukkan bahwa dari segi sumberdaya yang diterapkan oleh pihak

operator pelaksana, bahwa sumberdaya yang dimiliki oleh beberapa pihak pelaksana sangat memadai berjalannya Bus Trans Mamminasata ini dikarenakan pihaknya melaksanakan SOP yang sesuai kesepakatan bersama.

Kemampuan Agen Pelaksana

Karakteristik dan Kemampuan Agen Pelaksana mencakup kemampuan untuk mengkoordinasi, mengontrol, dan mengintegrasikan sebuah program. Kemudian keterampilan, manajerial, hingga kualitas pemimpin instansi serta komitmen pelaksana terhadap suksesnya program.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan menunjukkan bahwa Trans Mamminasata adalah angkutan massal yang beroperasi di kawasan Mamminasata yang bertujuan untuk mengakomodasi kebutuhan lalu lintas masyarakat terdeskripsikan pekerja pada pelayanan transportasi publik Trans Mamminasata sangat berpengaruh positif pada keberhasilan organisasi mencapai tujuan. Hal ini ditunjukkan dari kriteria dalam menentukan tenaga kerja yang melayani dilapangan seperti Pramudi Trans Mamminasata yang sangat menjunjung tinggi kualitas dan profesionalitas.

Berdasarkan hasil pengamatan menunjukkan bahwa karakteristik dan kemampuan agen pelaksana yang mendukung suksesnya penerapan program Trans Mamminasata telah membuktikan bahwa kemampuan agen pelaksana tidak diragukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa: 1).Kondisi Lingkungan, bus Trans Mamminasata telah diterapkan di Kota Makassar, namun dari aspek lingkungan kebijakannya belum berfungsi secara optimal. Sebab, permasalahan utamanya adalah jalan di Kota Makassar belum memiliki kapasitas untuk membuat jalur. Akibatnya, Trans Mamminasata sering terhalang kemacetan sehingga sulit untuk mengetahui kapan akan tiba. Banyaknya halte yang tidak berfungsi di beberapa koridor dan minat masyarakat untuk beralih ke transportasi umum juga terpengaruh oleh hal ini. 2).Hubungan antar organisasi dalam kebijakan Trans Mamminasata ini seluruh lembaga yang ikut berpartisipasi baik dari Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan sebagai sambung tangan dari pemerintah pusat, PT. Sinar Jaya Megah Langgeng dan PT. Borlindo sebagai teknisi yang telah melaksanakan perintah dan kewajiban masing-masing dan saling

bekerjasama dalam kemajuan layanan Trans Mamminasata ini di Kota Makassar. 3). Sumber daya yang digunakan oleh pelaksana, tarif Trans Mamminasata sangat ekonomis bagi masyarakat yang seharga Rp. 5.000,- untuk semua rute dan tidak terhitung jarak dan metode pembayarannya sangat mudah di aplikasikan dengan menggunakan QRIS, Mamminasata Card maupun E-Toll. Trans Mamminasata ini juga sudah mulai berbayar sejak tanggal 31 Oktober 2022. 4). Kemampuan agen yang bertanggung jawab atas pelaksanaan, khususnya Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan, PT. Sinar Jaya Langgeng dan PT. Borlindo sebagai operator lapangan menjaga komunikasi yang efektif dan bertanggung jawab atas peranan masing-masing, Trans Mamminasata dapat terus dinikmati oleh masyarakat luas.

REFERENSI

- Ali, I. I., Akmal, M. I., Alfisyahrin, A. L., Indrawan, N. F., & Tikson, S. D. S. (2017). Makassar Smart Transportation: Penerapan Mamminasata Apps dan Mamminasata Card guna optimalisasi Bus Rapid Transit (BRT) Kota Makassar. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Informatika*, 14(1).
- Azis, R., & Asrul. (2014). *Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Delanova, M. (2016). Diplomasi Ekonomi Indonesia dan Negara-negara Berkembang dalam G-33 untuk Mempromosikan Proposal Special Products dan Special Safeguard Mechanism *Dinamika Global: Jurnal Ilmu Hubungan Internasional*, 1. (01), pp. 14-31.
- Guntur, N. F. (2016). *Implementasi Kebijakan Bus Rapid Transit (BRT) Mamminasata di Kota Makassar* (Tesis, Universitas Negeri Makassar, Makassar).
- Maulida, M. (2020). Teknik Pengumpulan Data Dalam Metodologi Penelitian. *Darussalam*, 21(2).
- Ndoa, L. A. (2022). *Implementasi Kebijakan E-Government Dalam Pengelolaan Sampah Melalui Aplikasi Kurangi, Pisahkan, Manfaatkan Sampah (Kang Pisman) Mobile Di Kecamatan Mandalajati Kota Bandung Provinsi Jawa Barat* (Skripsi, Universitas Komputer Indonesia, Bandung).
- Rahardjo, M. (2011). *Metode pengumpulan data penelitian kualitatif* (Bahan Ajar, Sekolah Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Malang).
- Sutendy, A. A., Zelfia, Z., & Mustari, A. M. (2022). The Influence Of The Quality Of Public Transportation Services On Customer Loyalty On The Trans Mamminasata Bus Makassar City. *Respon Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Komunikasi*, 3(1), pp. 167–173.
- Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas