

EVALUASI PELAKSANAAN KEBIJAKAN PEMBAYARAN NON TUNAI PADA BUS TRANS METRO PEKANBARU TAHUN 2023

Oleh: Amesza Ghadjah Nst
Pembimbing: Prof. Dr. Drs. Ali Yusri, MS

Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRAK

Penelitian ini didasari Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 26 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Tiket Elektronik Pada Angkutan Massal Trans Metro Pekanbaru. Penerapan kebijakan pembayaran non tunai pada transmetro Pekanbaru berdampak pada penurunan jumlah penumpang bus trans Metro dan hal ini juga berdampak pada penurunan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Meskipun kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan modernisasi pelayanan, implementasinya di lapangan masih menimbulkan berbagai permasalahan seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum meratanya akses layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif berdasarkan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Lokasi penelitian ini yaitu Kota Pekanbaru tepatnya pada UPT TMP Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan teori evaluasi William N.Dunn dalam mengukur keberhasilan kebijakan. Berdasarkan penelitian ini hasil menunjukkan bahwa kebijakan pembayaran non tunai pada Trans Metro Pekanbaru merupakan langkah pemerintah dalam menyesuaikan perkembangan era digital. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. Dari segi efektivitas dan efisiensi, kebijakan ini masih terhambat oleh kendala teknis serta belum meningkatkan jumlah pengguna secara signifikan. Aspek kecukupan dan pemerataan juga belum terpenuhi karena fasilitas dan sosialisasi kebijakan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dari sisi responsivitas, pemerintah dinilai belum sepenuhnya tanggap terhadap kebutuhan pengguna yang lebih mendesak, seperti ketepatan waktu bus dan kenyamanan halte. Sementara itu, dari indikator ketepatan, kebijakan ini relevan dengan tren digitalisasi, tetapi belum sepenuhnya sesuai dengan kondisi sosial masyarakat Pekanbaru.

Kata Kunci : Evaluasi, Kebijakan, Pembayaran non tunai

ABSTRACT

This study is based on Pekanbaru Mayor Regulation Number 26 of 2019 concerning Guidelines for the Implementation of Electronic Ticketing on the Trans Metro Pekanbaru Mass Transportation System. The implementation of the cashless payment policy on Trans Metro Pekanbaru has led to a decline in the number of bus passengers, which in turn has contributed to a decrease in Regional Original Revenue. Although the policy aims to improve service efficiency and modernization, its implementation in the field has generated several issues, including limited infrastructure, low digital literacy among the public, and uneven access to digital services. This research employs a qualitative approach with a descriptive method, using data collected through interviews, observations, and documentation. The study was conducted in Pekanbaru City,

specifically at the UPT TMP of the Pekanbaru City Transportation Agency. The evaluation of the policy's success is based on William N. Dunn's policy evaluation theory. The findings of this study indicate that the cashless payment policy on Trans Metro Pekanbaru is a government initiative to adapt to digital-era developments. However, its implementation has not been fully optimal. In terms of effectiveness and efficiency, the policy continues to face technical obstacles and has not significantly increased the number of users. The aspects of adequacy and equity have also not been fulfilled, as facilities and policy outreach have not reached all segments of society. From the perspective of responsiveness, the government has not fully addressed users' more urgent needs, such as bus punctuality and the comfort of bus stops. Meanwhile, regarding policy accuracy, the initiative is relevant to digitalization trends but has yet to align fully with the social conditions of Pekanbaru's population.

Keywords: Evaluation, Policy, Cashless Payment

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sarana yang vital dalam menunjang kehidupan masyarakat sebagai alat penggerak dari suatu tempat ke tempat yang lain. Menurut Tamin (2000) transportasi adalah suatu sistem yang terdiri dari sarana prasarana pelayanan yang membuat adanya pergerakan ke seluruh wilayah sehingga dapat mengakomodasi mobilitas penduduk. Kota Pekanbaru yang merupakan Ibukota Provinsi Riau mengalami pertumbuhan yang pesat sejak beberapa tahun terakhir, hal ini dikarenakan Kota Pekanbaru adalah pusat ekonomi yang menarik banyak masyarakat berpindah untuk mencari pekerjaan dan peluang bisnis. Peningkatan jumlah penduduk Kota Pekanbaru diikuti dengan bertambahnya jumlah kendaraan yang beroperasi dan berdampak peningkatan kemacetan lalu lintas, polusi udara dan Konsumsi bahan bakar.

Transportasi umum di Kota Pekanbaru masih terbilang minim karena didominasi oleh kendaraan pribadi terutama kendaraan roda dua. Dengan bertambahnya jumlah kendaraan pribadi di Pekanbaru mengakibatkan tidak sebandingnya volume kendaraan dengan kapasitas jalan kemacetan lalu lintas. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan pada Pasal 5 ayat 1, menyebutkan

”Negara bertanggung jawab atas lalu lintas dan angkutan jalan dan pembinaannya dilaksanakan oleh pemerintah. Trans metro adalah salah satu upaya pemerintah dalam mengurangi kemacetan lalu lintas dan polusi udara serta memberikan alternatif layanan transportasi yang aman serta murah bagi masyarakat terutama yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Transmetro Pekanbaru (TMP) adalah angkutan umum dengan *sistem buy the service* yang beroperasi di wilayah Kota Pekanbaru menggunakan bus pada trayek/jalur yang telah ditetapkan. Pemerintahan kota Pekanbaru melalui Dinas Perhubungan mengoperasikan bus Trans metro Pekanbaru (TMP) agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dibidang angkutan umum.

Pada era globalisasi perkembangan teknologi semakin menuntut manusia untuk dapat beradaptasi terhadap perubahan dalam segala aspek kehidupan. Salah satu kriteria suatu kota dikatakan sebagai kota modern adalah tersedianya sarana dan prasarana transportasi yang memadai bagi warga kota. Penerapan sistem Transaksi Non Tunai merupakan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi pembayaran di bidang pemerintahan. Pemerintah kota pekanbaru telah menerapkan kebijakan pembayaran non tunai pada bus Trans metro yang

sebelumnya menggunakan tiket kertas beralih ke pembayaran elektronik. Kebijakan pembayaran non tunai ini diberlakukan sejak 16 Juni 2023 berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 26 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Tiket Elektronik Pada Angkutan Massal Transmetro Pekanbaru.

Pembayaran non tunai pada Bus Trans Metro Pekanbaru menggunakan tiket elektronik terdapat beberapa jenis pembayaran, bisa menggunakan scan QRIS melalui dompet elektronik (*e-wallet*) dan *M-banking* yang pada pada *smarth phone* dan dapat juga menggunakan kartu uang elektronik (*e-money*) jenis Brizzi dari BANK BRI. Untuk memudahkan masyarakat yang belum memiliki uang elektronik, Dinas Perhubungan melalui UPT Trans Metro menyediakan kartu Brizzi pada setiap armada bus dan dapat dibeli melalui pramugara bus. Sejak diberlakukannya pembayaran non tunai pada bus Trans Metro Pekanbaru, terdapat berbagai tantangan, seperti masyarakat yang beradaptasi terhadap penggunaan digital, keterbatasan akses masyarakat terhadap fasilitas pembayaran non tunai. Permasalahan yang terjadi sejak diterapkannya pembayaran non tunai berdampak pada jumlah penumpang bus Trans Metro Pekanbaru yang mengalami penurunan signifikan. Penurunan ini terjadi tanpa ada perubahan rute bus, tidak ada perubahan jam operasional TMP, fasilitas kendaraan tetap sama, serta tidak ada perubahan aktivitas kota seperti libur sekolah dan wabah covid-19 yang menghambat mobilitas masyarakat.

Evaluasi dalam sebuah kebijakan penting dilakukan untuk mengukur sejauh mana kebijakan tersebut efektif dalam mencapai tujuannya. Evaluasi ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis dan operasional, tetapi juga mempertimbangkan tingkat kepuasan masyarakat, kesiapan

infrastruktur, serta dampak sosial-ekonomi bagi masyarakat.

RUMUSAN MASALAH

Bagaimana Evaluasi Kebijakan Pembayaran Non Tunai pada Bus Transmetro Kota Pekanbaru Tahun 2023?

TUJUAN PENELITIAN

Untuk mengetahui Evaluasi Kebijakan Pembayaran Non Tunai pada Bus Trans Metro Pekanbaru Tahun 2023.

TINJAUAN TEORI

Evaluasi kebijakan, serta indikator evaluasi menurut William N. Dunn. Kebijakan publik dipahami sebagai tindakan atau keputusan pemerintah yang dirancang untuk menyelesaikan masalah publik, mulai dari proses perumusan agenda hingga implementasi dan evaluasi. Dalam konteks penelitian ini, kebijakan publik terkait dengan penerapan pembayaran non tunai pada layanan Trans Metro Pekanbaru. Evaluasi kebijakan merupakan proses penting untuk mengetahui sejauh mana suatu kebijakan telah mencapai tujuan, berjalan sesuai aturan, serta memberikan manfaat bagi masyarakat. Evaluasi juga bertujuan mengidentifikasi keberhasilan, kendala, dan rekomendasi perbaikan. Menggunakan teori William N. Dunn, evaluasi dilakukan melalui enam indikator utama, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Efektivitas mengukur tingkat pencapaian tujuan kebijakan, sedangkan efisiensi melihat hubungan antara hasil yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan. Kecukupan menilai kemampuan kebijakan dalam mengatasi permasalahan inti, sedangkan pemerataan menilai sejauh mana manfaat kebijakan dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Responsivitas mengukur sejauh mana

kebijakan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, sementara ketepatan menilai kesesuaian kebijakan dengan kondisi sosial, ekonomi, dan kebutuhan masyarakat secara keseluruhan. Secara keseluruhan, teori-teori ini memberikan landasan analitis untuk memahami kualitas implementasi kebijakan pembayaran non tunai pada Trans Metro Pekanbaru.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Selain itu, menurut Sugiono (2011) Syaodinana mengatakan metode kualitatif merupakan cara untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Data yang diperoleh langsung dari lapangan yang berkaitan dengan permasalahan yaitu Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Pembayaran Non Tunai Pada Transmetro Pekanbaru Tahun 2023. Penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru, alasan penulis memilih Kota Pekanbaru sebagai lokasi penelitian dikarenakan Kota Pekanbaru merupakan ibukota Provinsi Riau yang memiliki sistem transportasi Bus Transmetro Pekanbaru dan telah menerapkan digitalisasi dalam sistem pembayaran.

Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder, Untuk mendapatkan data primer ini bisa melakukan wawancara dan observasi terhadap pihak yang terlibat dalam penelitian ini, yaitu : Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, UPT BLUD PTP Dishub Kota Pekanbaru, dan pengguna layanan bus

TMP. Data sekunder berupa artikel dan data kepustakaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi kebijakan Pembayaran Non Tunai Pada Bus Transmetro Pekanbaru dijalankan berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 26 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Tiket Elektronik Pada Angkutan Massal Transmetro Pekanbaru. Adapun konsep Evaluasi Kebijakan mengacu pada teori evaluasi William N. Dunn bahwa terdapat enam kriteria evaluasi kebijakan.

A. Efektivitas

Indikator efektivitas menilai sejauh mana kebijakan pembayaran non tunai pada Bus Trans Metro Pekanbaru mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan pemerintah, yaitu modernisasi pelayanan, peningkatan keteraturan transaksi, serta peningkatan kenyamanan dan kecepatan layanan. Berdasarkan temuan penelitian, kebijakan ini belum berjalan efektif karena hasil di lapangan tidak sesuai dengan target yang diharapkan.

Sistem pembayaran non tunai telah diterapkan pada seluruh armada, namun implementasinya belum mampu meningkatkan jumlah penumpang maupun kualitas pelayanan secara signifikan. Banyak pengguna mengeluhkan hambatan teknis seperti sinyal tidak stabil, QRIS sulit dipindai, serta proses pembayaran yang terkadang memakan waktu lebih lama dibandingkan uang tunai. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat terutama yang tidak terbiasa dengan transaksi digital merasa kesulitan dan akhirnya enggan menggunakan layanan Trans Metro Pekanbaru.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa perubahan sistem pembayaran ini berdampak pada penurunan jumlah penumpang dan penurunan pendapatan

retribusi. Penurunan ini menjadi indikator tambahan bahwa kebijakan belum efektif mencapai tujuannya, yaitu meningkatkan kualitas layanan.

B. Efisiensi

Sistem pembayaran non tunai seharusnya mempercepat proses transaksi melalui mekanisme *tapping* menggunakan mesin Tap On Bus (TOB). Namun, observasi menunjukkan bahwa TMP belum menggunakan TOB, melainkan masih memakai mesin EDC yang dioperasikan petugas. Proses ini memerlukan beberapa langkah (memasukkan kartu, menekan tombol, menunggu jaringan, input PIN), sehingga waktu transaksi menjadi lebih lama dibandingkan pembayaran tunai. Hambatan ini tidak sesuai dengan Pasal 6 Perwako Nomor 26 Tahun 2019 yang mengharuskan sistem tapping pada alat perekam transaksi. Selain beban waktu dan tenaga, aspek efisiensi juga dipengaruhi oleh kualitas dan disiplin SDM. Data wawancara menunjukkan adanya petugas yang melakukan pelanggaran seperti mencetak bukti transaksi lebih dari sekali, menyebabkan kebocoran pendapatan dan meningkatnya biaya pengawasan. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi kebijakan sangat dipengaruhi oleh kesiapan dan profesionalitas SDM pelaksana. Beberapa masyarakat merasa sistem non tunai lebih praktis. Namun sebagian besar pengguna rentan seperti lansia dan pekerja berpendapatan rendah mengaku kesulitan menggunakan kartu dan top-up saldo, sehingga mereka beralih ke angkutan lain. Dengan demikian, hasil evaluasi menunjukkan indikator efisiensi belum dapat terpenuhi.

C. KECUKUPAN

Indikator kecukupan menilai apakah kebijakan pembayaran non tunai pada Trans Metro Pekanbaru sudah cukup memadai dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan

menyelesaikan masalah layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan ini belum mencapai tingkat kecukupan yang diharapkan. Banyak pengguna terutama lansia, masyarakat berpendapatan rendah, dan mereka yang tidak terbiasa teknologi—mengalami kesulitan menggunakan kartu maupun QRIS. Sistem pembayaran digital dianggap menambah beban baru karena membutuhkan smartphone, saldo, atau pembelian kartu, sementara masalah utama seperti ketepatan waktu bus dan kenyamanan halte justru belum terselesaikan.

Selain itu, keterbatasan infrastruktur seperti mesin EDC yang sering error dan jaringan yang tidak stabil membuat kebijakan ini belum mampu mendukung proses transaksi dengan baik. Sebagian penumpang memilih tetap menggunakan tunai atau bahkan beralih ke transportasi lain. Kebijakan ini juga belum memberikan dampak signifikan terhadap tujuan besar seperti peningkatan jumlah penumpang atau peralihan masyarakat dari kendaraan pribadi ke transportasi publik. Dengan demikian, kebijakan pembayaran non tunai dinilai belum cukup memadai sebagai solusi atas persoalan inti layanan Trans Metro Pekanbaru.

D. PEMERATAAN

Indikator pemerataan menilai sejauh mana kebijakan pembayaran non tunai pada Trans Metro Pekanbaru dapat diakses secara adil oleh seluruh kelompok pengguna. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kebijakan ini belum memenuhi prinsip pemerataan. Sosialisasi yang lebih banyak dilakukan melalui media sosial membuat informasi hanya menjangkau kelompok pengguna muda, sementara lansia, masyarakat berpendapatan rendah, dan pengguna yang tidak terbiasa teknologi tidak memperoleh pemahaman yang memadai mengenai mekanisme pembayaran digital.

Akses terhadap fasilitas pembayaran juga belum merata karena sistem hanya mendukung QRIS dan kartu Brizzi, sehingga pengguna dari bank lain harus mengeluarkan biaya tambahan untuk membeli kartu baru. Kondisi ini memperbesar hambatan bagi kelompok rentan. Selain itu, keterbatasan infrastruktur seperti mesin *EDC* yang sering mengalami kendala jaringan semakin mempersempit akses setara bagi seluruh penumpang. Dengan demikian, kebijakan pembayaran non tunai belum mendistribusikan manfaat secara inklusif dan belum mampu memastikan pemerataan layanan transportasi publik secara optimal.

E. RESPONSIVITAS

Indikator responsivitas menilai sejauh mana kebijakan pembayaran non tunai pada Trans Metro Pekanbaru mampu menanggapi kebutuhan, keluhan, dan preferensi pengguna. Temuan penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pemerintah masih terbatas, meskipun terdapat upaya adaptif. Dinas Perhubungan merespons keluhan publik dengan kembali membuka opsi pembayaran tunai pada tahun 2024, sebagai bentuk penyesuaian terhadap kesulitan yang dialami.

Penyediaan pembelian kartu Brizzi di dalam bus juga menjadi langkah responsif untuk memudahkan penumpang yang belum memiliki alat pembayaran digital. Namun, kebijakan ini tetap menimbulkan beban tambahan bagi sebagian pengguna sehingga tidak sepenuhnya menjawab kebutuhan mereka secara merata. Lebih jauh, keluhan penumpang terkait masalah yang lebih mendasar seperti keterlambatan bus dan lamanya waktu tunggu hingga satu hingga dua jam belum ditangani secara optimal, sehingga indikator responsivitas kebijakan non tunai belum dianggap sebagai jawaban atas kebutuhan utama layanan transportasi publik.

F. KETEPATAN

Indikator ketepatan menilai sejauh mana kebijakan pembayaran non tunai pada Trans Metro Pekanbaru sesuai dengan kebutuhan, karakteristik sosial, dan persoalan nyata yang dihadapi masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kebijakan ini tepat secara konseptual, karena selaras dengan agenda digitalisasi layanan publik dan praktik modernisasi transportasi di berbagai kota besar. Namun, ketika dilihat dari pelaksanaan di lapangan, ketepatan kebijakan menjadi lemah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pembayaran non tunai tidak sesuai dengan karakteristik sosial pengguna layanan. Kondisi ini menyebabkan sebagian penumpang mengalami kesulitan, merasa tidak terbantu, dan bahkan beralih ke moda transportasi lain. Dengan demikian, indikator ketepatan dalam penelitian ini tidak terpenuhi. Kebijakan non tunai memang relevan secara makro, tetapi tidak sepenuhnya cocok dengan kebutuhan riil dan kondisi sosial masyarakat pengguna TMP. Fokus kebijakan yang berlebihan pada inovasi pembayaran, tanpa perbaikan aspek layanan inti, membuat kebijakan ini belum dapat dikatakan tepat guna.

KESIMPULAN

Evaluasi pelaksanaan kebijakan pembayaran non tunai pada layanan Trans Metro Pekanbaru menunjukkan bahwa kebijakan ini belum berjalan optimal dan sebagian besar indikator evaluasi menurut William N. Dunn belum terpenuhi. Secara konseptual, kebijakan non tunai selaras dengan arah digitalisasi pelayanan publik; namun implementasinya di lapangan belum mampu menjawab kebutuhan nyata pengguna.

Dari indikator efektivitas, kebijakan belum mencapai tujuan awal karena proses transaksi masih lambat, penggunaan mesin

EDC belum mendukung sistem *tapping*, serta masih diperlukan pendampingan intensif untuk sebagian penumpang. Pada indikator efisiensi, kebijakan juga belum efisien karena masih menambah beban kerja petugas, memerlukan waktu transaksi lebih lama, serta terkendala perangkat dan jaringan yang tidak stabil. Indikator kecukupan pun belum terpenuhi, mengingat kebijakan non tunai hanya menyelesaikan sebagian kecil persoalan dan belum menjawab kebutuhan utama pengguna terkait ketepatan waktu, kenyamanan halte, dan kemudahan akses. Pada indikator pemerataan, kebijakan dinilai belum mampu memberikan akses setara bagi seluruh kelompok masyarakat, terutama lansia, masyarakat berpenghasilan rendah, dan pengguna dengan literasi digital rendah yang kesulitan menggunakan QRIS maupun kartu Brizzi. Dari sisi responsivitas, meskipun pemerintah berupaya menyesuaikan kebijakan dengan membuka kembali opsi pembayaran tunai dan menyediakan pembelian kartu di bus, langkah tersebut belum cukup mengatasi keluhan mendasar pengguna. Terakhir, pada indikator ketepatan, kebijakan dinilai relevan secara makro, tetapi tidak tepat sasaran karena tidak sejalan dengan karakteristik sosial pengguna TMP serta belum menjawab persoalan inti layanan transportasi.

Secara keseluruhan, kebijakan pembayaran non tunai pada Trans Metro Pekanbaru belum memenuhi standar efektivitas kebijakan publik. Diperlukan perbaikan menyeluruh melalui peningkatan infrastruktur digital, diversifikasi metode pembayaran, sosialisasi yang inklusif, peningkatan kualitas layanan operasional, serta penyesuaian kebijakan dengan kondisi riil masyarakat agar tujuan modernisasi layanan transportasi dapat tercapai secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2011). Penelitian Kualitatif (Edisi Kedu). Prenada Media Group.
- Nugroho, N. (2003). Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi. PT Gramedia.
- Pramono, J. (2020). IMPLEMENTASI DAN EVALUASI KEBIJAKAN PUBLIK (M. P. Dr. Sutoyo (Ed.); 2020th ed.). UNISRI Press.
- Meutia, I. F. (2017). Analisis Kebijakan Publik. In Analisis Kebijakan Publik.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kebijakan (Safitri Yosita Ratri (Ed.)). Alfabeta.
- Syafiie, I. K. (2011). Manajemen Pemerintahan. Pustaka Reka Cipta.
- Tamin, O. Z. (2000). Perencanaan dan Pemodelan Transportasi : edisi kedua (Edisi Kedua). ITB Press.
- Umar, H. (2005). Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis. Grafindo Persada.
- Dunn. (2003). Pengantar Analisis Kebijakan Publik. In Gadjah Mada University Press.
- WINARNO, B. (2012). KEBIJAKAN PUBLIK TEORI, PROSES, DAN STUDI KASUS.
- Yusuf, M. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. Kencana.

JURNAL

- Aldonis, & Johan. (2019). Perancangan Sistem Informasi E-Ticketing Pada Bus Trans Metro Pekanbaru Menggunakan QR Code Berbasis Web. Jurnal Mahasiswa Aplikasi Teknologi Komputer Dan Informasi, 1(3), 141–147.
- Andika, M. (2024). Evaluasi Kinerja Program Trans Metro Deli Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi Publik di Kota Medan.
- Anggreini, T. (2022). Pelaksanaan

- Pengangkutan Angkutan Umum Trans Padang Dengan Menggunakan Uang Elektronik Sebagai Alat Pembayaran. E-Skripsi Universitas Andalas. <http://scholar.unand.ac.id/id/eprint/105391>
- Arief, A., & Abbas, M. (2021). Kajian Literatur (Systematic Literature Review): Kendala Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *PROtek : Jurnal Ilmiah Teknik Elektro*, 8(1), 1–6. <https://doi.org/10.33387/protk.v8i1.1978>
- Damanik, K. A., & Bedasari, H. (2024). Peran Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Angkutan Kota Trans Metro di Kota Pekanbaru. *HEMAT: Journal of Humanities Education Management Accounting and Transportation*, 1(2), 391–401. <https://doi.org/10.57235/hemat.v1i2.2633>
- Patantan et.al (2025). Analisis Implementasi Kebijakan Pembagian Kewenangan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota dalam Pengelolaan Pelabuhan Studi Kasus Pelabuhan Tengayu I, Kota Tarakan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, Volume 8 N, 1–23.
- Nawawi, M. et.al (2022). Evaluasi Penggunaan Moda Transportasi Bus Trans Metro Deli Rute Lapangan Merdeka – Pinang Baris Di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil Dan Arsitektur (JITAS)*, 1(2), 77–89. <https://doi.org/10.31289/jitas.v1i2.1452>
- Heru. (2021). Evaluasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru NO 12 Tahun 2022 Tentang RT Dan RW Di Pekanbaru. Universitas Riau.
- Imam, R. Et.al (2014). Sumber Daya Pengelola Transportasi Publik Perkotaan: Studi Bus Trans Metro Pekanbaru. *Jurnal Reformasi*, 4, 28–33.
- Kristian, I., & Ghifari, U. (2021). Evaluasi Kebijakan Penataan Pedagang Kaki Lima (PKL) di Jalan Kiara Condong Kota Bandung. 19(2), 23–34.
- Rehadis, A. (2022). Penerapan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 26 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Tiket Elektronik Pada Angkutan Massal Trans Metro Pekanbaru.
- Rochmawan, et al. (2024). Evaluasi Kebijakan Angkutan Wara Wiri Suroboyo Sebagai Upaya Percepatan Perkembangan Angkutan Umum Berbasis Teknologi di Kota Surabaya Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol. 4 No.(1), 134–150.
- Siburian, T., & Rahmat, H. (2023). Evaluasi Kinerja Dan Tingkat Kepuasan Pengguna Moda Transportasi Trans Metro Pekanbaru Rute Ramayana-Pandau Permai. 3(Oktober), 41–56.
- MEDIA ONLINE**
- Susant, U. (2023). Bayar Wajib Non Tunai, Jumlah Penumpang TMP Turun 20 Persen. Redaksii Cakaplah. <https://www.cakaplah.com/berita/baca/100380/2023/07/12/bayar-wajib-non-tunai-jumlah-penumpang-bus-tmp-turun-20-persen#sthash.r1vdPzd9.zGmHt2n1.dpbs>
- PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**
- Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang lalu lintas dan angkutan jalan
- Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan

Sistem Pemerintah Berbasis
Elektronik Di Lingkungan Pemerintah
Kota Pekanbaru.
Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 26

Tahun 2019 Tentang Pedoman
Penyelenggaraan Tiket Elektronik Pada
Angkutan Massal Trans Metro
Pekanbaru.