

## Management of Online Transportation Services at the Gorontalo City Grab Office

Rasid Botuwa <sup>1\*</sup>, Dr. Lisda Van Gobel, MPA<sup>2</sup>, Yahya Antu, S.AB, M.Si<sup>3</sup>  
Universitas Bina Taruna Gorontalo

**Corresponding Author:** Rasid Botuwa [rasidbotuwa12@gmail.com](mailto:rasidbotuwa12@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Keywords:* Service Management, Grab, Driver

*Received :* 29 August  
*Revised :* 25 September  
*Accepted:* 27 October

©2023 Botuwa, Gobel, Antu:  
This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

The aim of this research is to find out the Management of Online Transportation Services at the Gorontalo City Grab Office. This research method is descriptive qualitative. Location: This research was conducted at the Gorontalo City Grab Office. The research results show that Management of Online Transportation Services at the Gorontalo City Grab Office. It can be seen from the results of the interview that the planning limits on the recruitment of new drivers are increasing every day to maintain a balance between drivers and customers. If drivers exceed customers, it will be increasingly difficult for drivers to get orders. It can be seen from the results of interviews that communication between drivers and customers often leads to misunderstandings, such as differences in customer pick-up or delivery locations, which leads to customers canceling orders. It can be seen from the interview results that Grab's supervision is still lacking for customers to maintain driver comfort. When there are individuals who violate the rules, especially customers who often make fictitious orders and cancel orders, this is detrimental to drivers.

## Manajemen Pelayanan Jasa Transportasi Online di Kantor Grab Kota Gorontalo

Rasid Botuwa<sup>1\*</sup>, Dr. Lisda Van Gobel, MPA<sup>2</sup>, Yahya Antu, S.AB, M.Si<sup>3</sup>  
Universitas Bina Taruna Gorontalo

**Corresponding Author:** Rasid Botuwa [rasidbotuwa12@gmail.com](mailto:rasidbotuwa12@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci:* Manajemen Pelayanan, Grab, Driver

*Received :* 29 Agustus

*Revised :* 25 September

*Accepted:* 27 Oktober

©2023 Botuwa, Gobel, Antu:  
This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRAK

Tujuan dari pada penelitian ini adalah untuk mengetahui Manajemen Pelayanan Transportasi Online di Kantor Grab Kota Gorontalo. Metode penelitian ini adalah Deskriptif kualitatif. Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kantor Grab Kota Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen Pelayanan Transportasi *Online* di Kantor Grab Kota Gorontalo. Dilihat dari hasil wawancara bahwa perencanaan pembatasan perekrutan *driver* baru yang tiap harinya bertambah untuk menjaga keseimbangan antra *driver* dan *customer*, apabila *driver* sudah melebihi *customer* maka *driver* semakin sulit mendapatkan orderan. Dilihat dari hasil wawancara bahwa komunikasi antara *driver* dan pelanggan masih sering ada ke salah pahaman, seperti adanya perbedaan titik lokasi penjemputan pelanggan atau pengantaran barang, hingga berujung pelanggan membatalkan orderan. Dilihat dari hasil wawancara bahwa pengawasan pihak grab masih kurang pada pelanggan untuk menjaga kenyamanan *driver* Ketika adanya oknum yang menyalahi aturan terutama pada *customer* yang sering melakukan orderan fiktif dan *cancel* orderan, hal ini merugikan *driver*.

---

## PENDAHULUAN

Layanan transportasi *online* Grab merupakan salah satu akses mempermudah masyarakat untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan, yang diberikan dalam bentuk pelayanan secara langsung. Hadirnya jasa layanan transportasi online Grab ini sangatlah mempengaruhi perekonomian di Indonesia bahkan mampu memberikan pekerjaan untuk para pengangguran serta meminimalisir kesulitan dalam rumah tangga. Sesuai dengan observasi awal dan pengamatan di lapangan, ada beberapa *driver* Grab. Pengguna jasa layanan Grab rata-rata dari kalangan pengangguran. Sebagian besar lulusan SMA/ sederajat. Dan ada juga mahasiswa/ pelajar.

Dalam pengoperasian sebuah aplikasi grab ada pihak yang mengawasi dan mengatur jalannya sebuah program ini, sehingga terjadinya transaksi antara *driver* dan *customer* atau lebih dikenal dengan manajemen pelayanan yang diberikan oleh *customer service* Grab walaupun begitu masih terdapat kekurangan ataupun masalah yang ditemukan. Berdasarkan hasil observasi awal, terdapat beberapa masalah dalam manajemen pelayanan Grab yakni: a). Kurangnya perencanaan pembatasan perekrutan driver baru untuk menjaga keseimbangan antara driver dan customer, apabila driver sudah melebihi *customer* maka *driver* semakin sulit mendapatkan orderan. b). Masih sering terjadi miskomunikasi antara *driver* dan pelanggan, seperti adanya perbedaan titik lokasi penjemputan pelanggan atau pengantaran barang, hingga berujung pelanggan membatalkan orderan, dan c). Kurangnya pengawasan pihak grab pada pelanggan untuk menjaga kenyamanan driver. Ketika adanya oknum yang menyalahi aturan terutama pada customer yang sering melakukan orderan fiktif dan cancel orderan, hal ini sangat merugikan *driver*.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Administrasi Publik

Administrasi Publik adalah serangkaian konsep yang berkaitan dengan kepublikan dan sudah diuji kebenaran melalui riset, dalam hal pencapaian secara efisien dan efektif. (Pasalong, 2019, p. 20).

Menurut Waldo dalam (Rodiyah et al., 2021, p. 23) administrasi publik adalah organisasi dan manajemen dari manusia dan benda guna mencapai tujuan pemerintah. Administrasi publik adalah suatu seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan Negara.

Dari beberapa definisi para ahli di atas dapat di simpulkan bahwa administrasi publik adalah suatu kegiatan berlangsung atas dasar kepentingan umum untuk membangun sebuah komitmen sehingga melahirkan keberhasilan.

### Manajemen

Menurut Mery Parker Follet dalam (Z. Mukarom & Laksan, 2019, p. 104) manajemen merupakan seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Sedangkan menurut George R. Terry dalam (Z. Mukarom & Laksan, 2019, p. 104) mendefinisikan manajemen sebagai proses yang khas dan terdiri atas tindakan-tindakan, seperti perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-

sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Dari beberapa pendapat para ahli diatas, penulis dapat menyimpulkan dalam penelitian ini bahwa manajemen merupakan sistem yang diciptakan sebagai pendukung utama berhasilnya sebuah aturan yang sudah melalui kesepakatan Bersama.

### Konsep Pelayanan Jasa

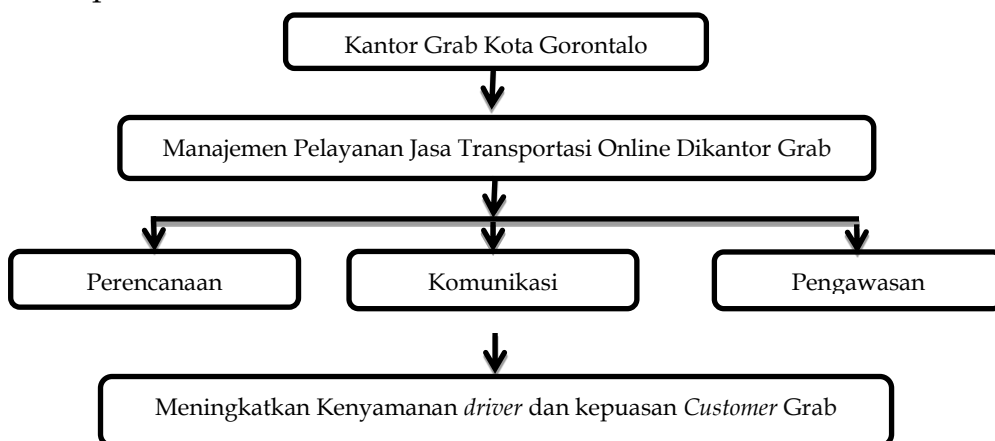
Gronroos dalam (D. H. Z. Mukarom & Laksana, 2015, p. 80) mendefinisikan bahwa pelayanan adalah aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi konsumen dan karyawan atau ada hal-hal lain yang disediakan. (Sulistyo & Sotya Partiwidiwijoyo, 2020, p. 278) Layanan adalah aktivitas atau seri yang tidak terlihat (tidak dapat dimodifikasi) yang berupaya mengatasi masalah konsumen atau pelanggan jika muncul sebagai akibat interaksi antara pelanggan dan anggota staf penyedia layanan atau produk lainnya. Berdasarkan pandangan yang diungkapkan oleh beberapa ahli di atas, dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah tindakan membantu untuk secara langsung memenuhi suatu kebutuhan melalui upaya orang lain.

Dari hasil uraian diatas peneliti dapat menyimpulkan dalam penelitian ini; tentang manajemen pelayanan merupakan bagian dari wujud administrasi yang melahirkan berbagai macam bentuk aturan di setiap bidangnya, dengan tujuan agar mengarahkan, dan mempermudah proses pelayanan yang merujuk pada kepuasan pelanggan/*custome*.

### Konsep Transportasi Online

Transportasi *Online* adalah pembaruan system transportasi yang sudah diprogram khusus sebagai alternatif pencarian penumpang, *delivery*, transaksi, bisa secara virtual atau cash, sehingga mempercepat pengguna transportasi online dalam keadaan mendesak ataupun terburu-buru.

Dari latar belakang masalah dan landasan teori yang sudah dijabarkan diatas, kerangka konseptual dalam penelitian ini yaitu Manajemen Pelayanan Jasa Transportasi *Online* Grab di Kota Gorontalo.



Gambar 1. Conceptual Framework

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang

apa yang dialami oleh subjek penelitian. Lokasi penelitian adalah kantor Grab Gorontalo bergerak dibidang jasa transportasi *online*. Waktu penelitian dilakukan selama 3 bulan sejak bulan juni – agustus 2023. Sumber data penelitian ini adalah data primer dengan jumlah informan sebanyak 7 orang terdiri dari Kepala Kantor Grab Cabang kota Gorontalo (1 Orang Admin), *Driver* Grab (4 Orang), *customer* (2 Orang). Sementara data sekunder merupakan data yang tersedia di lokasi penelitian di gunakan sebagai penunjang dalam penelitian. Teknik pengumpulan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik Analisis Data yang digunakan terdiri dari a). reduksi data, b). penyajian data, c). verifikasi.

## HASIL PENELITIAN

### Perencanaan

Merencanakan pembatasan dan menetapkan perekrutan *driver* baru dengan jangkauan waktu, sehingga memberi peluang untuk para *driver* lama berkontribusi dalam peningkatan serta perkembangan grab di Gorontalo. Hasil wawancara dari informan I selaku staf kantor grab memberikan pernyataan bahwa

*“Dikantor grab tiap harinya masi menerima driver tapi untuk driver motor sehari kami batasi hanya satu dua orang saja walaupun begitu kami tetap pantau driver-driver yang masi aktif untuk bisa kami sesuaikan”*

Hal ini disampaikan juga oleh informan I sebagai staf admin grab menyampaikan bahwa:

*“Sejauh ini kami memaksimalkan setiap apa yang menjadi kebijakan atasan termasuk perkembangan driver yang makin bertambah walaupun saya dengar ada driver yang mengeluhkan karena kami masih membuka driver baru” wawancara 09 agustus 2023*

Hal yang serupa pun dikonfirmasi oleh informan DS sebagai rekan *driver* grab (IP) memberi pernyataan bahwa :

*“Kami saja bersaing dengan sesama grab itu sudah terlihat sulit belum lagi sudah ada pesaing grab seperti maxim yang makin banyak makanya kami sebagai driver grab tapi kami juga punya akun maxim, di jaman sekarang kalo tidak bisa pintar setidaknya bisa menyesuaikan keadaan”. wawancara 09 agustus 2023*

Menurut temuan wawancara, jelas bahwa pertambahan *driver* setiap harinya dapat menimbulkan masalah baru pada mitra driver Karena ketidakberpihakan perusahaan terhadap mitra nya. Dalam hal ini Perusahaan harus berani mengambil resiko dalam memutuskan dan memecahkan sebuah masalah dengan memberi kerenggangan waktu sebulan atau dua bulan sekali dalam menerima pendaftar baru dan sebisa mungkin menyesuaikan jumlah *driver* yang aktif dan yang sudah tidak aktif. dengan begitu kestabilan pendapatan *driver*, bisa terjaga dan lebih memberi semangat baru untuk *driver* terutama *driver* lama.

### Komunikasi

Dalam sebuah Perusahaan yang bergerak di bidang transportasi, komunikasi adalah bagian terpenting dalam menjalankan system perojolan seperti grab, Komunikasi yang dimaksud dalam hal ini adalah interaksi antara

pihak grab, mitra driver, dan pelanggan grab. Hal ini sudah disampaikan oleh informan I sebagai admin grab memberi pernyataan bahwa:

*"Komunikasi yang kami lakukan itu disaat ada driver yang melanggar aturan seperti tidak menggunakan atribut grab saat menerima orderan dan ada juga Sebagian yang mengadukan tentang perbedaan titik map penjemputan".  
wawancara 09 agustus 2023*

Hal ini disampaikan langsung oleh informan KS sebagai driver grab bahwa:

*"Kami driver tidak masalah sebenarnya Ketika terjadi perbedaan titik penjemputan mungkin hanya memakan waktu saja tapi yang ruginya disaat bersamaan mereka biasa membatalkan orderan dan itu sudah buang waktu dan bensin kami driver" wawancara 09 agustus 2023*

Hal ini telah di konfirmasi oleh informan I sebagai staf menyatakan bahwa:

*"Untuk keluhan yang sering mereka laporkan itu permasalahan perbedaan titik penjemputan dan pengantaran dan ada yg kami langsung respon tergantung masalahnya si pelanggan juga" wawancara 09 agustus 2023*

Hal ini pun sudah disampaikan oleh informan GM sebagai pelanggan grab memberi pernyataan bahwa:

*"saya termasuk pelanggan grab dan hampir setiap hari saya menggunakan jasa grab tapi hampir setiap kali juga driver sering salah titik, drivernya biasa dititik Lorong sebelah. bahkan ada beberapa grab yang sudah lama saya tunggu tidak kunjung datang jadi saya cancel" wawancara 09 agustus 2023*

Berdasarkan wawancara diatas dapat dilihat bahwa kepuasan pelanggan bergantung pada Tindakan dan kecepatan driver saat merespon agar pelanggan tidak dibuat menunggu dan salah satu penyebab adalah keterlambatan driver saat menjemput pelanggan yang diakibatkan karena lama mencari titik lokasi pelanggan, apalagi tingkat keakuratan lokasi yang kurang tepat.

### **Pengawasan**

Pengawasan yang dimaksud dalam hal ini adalah mengawasi aktivitas driver secara real time guna untuk mengetahui proses transaksi yang dapat berpotensi merugikan driver. Perihal ini disampaikan langsung oleh informan (I) sebagai staf admin grab menyatakan bahwa:

*"sejauh ini pengawasan yang kami lakukan itu melihat perkembangan setiap driver dan jika ada yang melanggar seperti tidak menggunakan atribut grab kami langsung memberi teguran apabila ditemukan" wawancara 10 agustus 2023*

Hal yang senada disampaikan oleh informan (KS) sebagai driver grab memberi pernyataan bahwa:

*"Sebenarnya kami banyak menemukan orderan fiktif dan saya sendiri sudah tau bedakan orderan yang benar atau tidak tapi sangat disayangkan selama ini belum ada Tindakan terhadap para penipu atau orderan fiktif ini jadi mereka makin merajalela dan sangat mengganggu" wawancara 10 agustus 2023*

Hal ini di konfirmasi oleh informan I sebagai staf grab menyatakan bahwa

*"Dari pengawasan yang kami lakukan saya rasa sudah cukup walaupun begitu masi banyak komplain entah dari pelanggan atau driver itu sendiri dan itu tetap menjadi bahan evaluasi kami" wawancara 10 agustus 2023*

Masalah yang samapun disampaikan oleh informan (IP) sebagai driver grab menyatakan bahwa:

*“Beberapa kali saya sempat menerima orderan penipu dengan modus awal, disuruh belikan cemilan dialfamart tepat setelah pesanannya sudah dibayar nanti mereka hubungi. kemudian disuruh belikan pulsa. setelah kami sudah tau modus mereka biasa kami sebar di grup, dan kita sebagai driver sudah lebih hati-hati lagi”. wawancara 10 agustus 2023*

Sesuai hasil wawancara dapat dilihat permasalahan orderan fiktif ataupun penipuan itu tetap masih benar adanya karena belum ada Tindakan langsung pihak grab untuk turun langsung agar lebih mengetahui akar masalah dan penyelesaiannya seperti apa. Sejauh ini Perusahaan harus berusaha lebih mengembangkan teknologinya lagi berupa penambahan system security atau future lain sebagai pengamanan Ketika pelanggan mendaftar grab agar lebih *safty* bisa menambahkan *future screen* wajah Ketika mendaftar dan memberikan nama sesuai KTP, guna untuk mempermudah dalam mendeteksi dan mengetahui keberadaan pelaku.

## **PEMBAHASAN**

### **Perencanaan**

Menurut Erly Suandy ((Borrego, 2021, p. 8) Perencanaan adalah proses menetapkan tujuan organisasi dan membuatnya lebih mudah dipahami dengan mengilustrasikannya dengan berbagai strategi, taktik, dan operasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan bisnis yang menyeluruh. Grab merupakan jasa transportasi yang menyediakan berbagai macam jenis layanan dan memiliki perencanaan ke depan dalam menghadapi situasi persaingan pasar global, salah satunya adalah grab selalu memberikan inovasi baru seperti pengadaan *voucher*, diskon ongkir dan lainnya yang bisa menarik perhatian pelanggan. Terlepas dari itu grab masih juga selalu mendapat komplain dari mitra *drivernya*. dalam kasus ini grab belum memberikan kepastian terhadap penerimaan *driver* baru setiap harinya makin bertambah banyak. Disamping itu, pesaing grab makin naik rating seperti *maxim* yang dikenal murah ongkirnya ini merupakan bagian dari pada strategi marketing mereka yang sudah direncanakan dalam bersaing. Untuk itu perlu tindakan cepat dalam melihat cela yang bisa dimasuki oleh kompetitor nya. Tak jarang perusahaan-perusahaan besar tutup dikarenakan persaingan yang makin menggilas dan inovasi makin diperbaharui oleh jaman.

### **Komunikasi**

Menurut Borman(Aris, 2021, p. 5), Tindakan berkomunikasi melibatkan menyampaikan ide atau pesan. Dalam perusahaan jasa transportasi grab sangat mempengaruhi kestabilan roda perputaran pelayanan yakni grab, mitra *driver*, dan pelanggan. Hubungan komunikasi yang terjalin antara ketiganya sangat intens, akan tetapi pada kondisi nyata di lapangan masih sering terjadi miskomunikasi antara *driver* dan pelanggan dilapangan salah satunya ada keluhan perbedaan titik penjemputan yang pada akhirnya pelanggan dapat membatalkan orderan karena menunggu lama *driver* sehingga kerugian yang akan dialami oleh *driver*. Miskomunikasinya pelanggan berpikir *drivenya slow respon* padahal *driver* lama mencari titik lokasi terutama diwilayah perumahan yang luas. Oleh karena itu, Perusahaan jasa layanan (grab) perlu melakukan

pembaharuan terkait dengan keakuratan titik lokasi penjemputan sehingga dapat mengantisipasi kesalahan informasi dan dapat meningkatkan pelayanan transportasi dengan begitu maka pelanggan grab akan terus mengalami peningkatan, serta tidak mudah dikalahkan oleh *competitor* lainnya.

### **Pengawasan**

Menurut Usman Effendi (Nuru et al., 2013, p. 15) pengawasan adalah komponen paling penting dari manajemen yang sukses. Pengawasan merupakan bagian dari pada fungsi manajemen. Pengawasan yang dilakukan perusahaan grab adalah untuk melihat kinerja pencapaian dan perkembangan para mitranya khususnya grab dapat mengawasi para mitranya, bentuk pengawasan yang dilakukan oleh pihak grab adalah melihat *driver* tidak menggunakan atribut saat beroperasi dan pelanggaran ringan lain termasuk pencapaian *driver* juga dari sini bisa dilihat pihak grab tidak begitu memperhatikan atau mengawasi aktifitas yang dilakukan oleh pelanggan. Dalam aplikasi grab pelanggan tersedia berbagai macam layanan untuk dinikmati oleh pelanggan dan dengan mudahnya semua bisa membuat orderan termasuk para penipu yang biasa melancarkan aksinya dengan berbagai macam modus hal yang seperti ini perlu pengawasan dari pihak *driver* agar mudah dideteksi.

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Manajemen Pelayanan Transportasi *Online* di Kantor Grab Kota Gorontalo sudah bagus namun masih belum maksimal. Dilihat dari aspek perencanaan, komunikasi, dan pengawasan. perencanaan dilakukan adalah melakukan pembatasan perekrutan *driver* baru yang tiap harinya bertambah untuk menjaga keseimbangan antara *driver* dan *customer*, apabila *driver* sudah melebihi *customer* maka *driver* semakin sulit mendapatkan orderan. sementara pada aspek komunikasi masih kurang baik karena komunikasi antara *driver* dan pelanggan masih sering ada ke salah pahaman, seperti adanya perbedaan titik lokasi penjemputan pelanggan atau pengantaran barang, hingga berujung pelanggan membatalkan orderan, serta pada aspek pengawasan pihak grab masih kurang pada pelanggan untuk menjaga kenyamanan *driver* ketika adanya oknum yang menyalahi aturan terutama pada *customer* yang sering melakukan orderan fiktif dan *cancel* orderan, hal ini merugikan *driver*. Oleh karena itu perusahaan harus mampu melihat dan mengevaluasi kinerja dengan memperhatikan keluhan para *driver* dan pengaduan para pelanggan, sebagai bentuk tanggungjawab perusahaan kepada mitranya. Oleh karena itu, Perlunya pihak grab membatasi pendaftar *driver* baru dengan jangka waktu tertentu, pihak grab juga perlu memberi terobosan baru dalam *system google map* agar lebih akurat dalam membaca titik map pelanggan bila perlu grab menciptakan *google map* khusus para *driver* yang tingkat akurasi nya lebih tinggi, serta pihak grab juga perlu mengawasi tindakan ataupun aktifitas pelanggan secara *riel time* untuk menjaga masuknya para penipu dan orderan yang tidak jelas untuk itu grab harus memperbaharui *sistem security*.

## **PENELITIAN LANJUTAN**

Dalam penelitian ini peneliti lebih berfokus pada manajemen layanan jasa transportasi *online* Grab yang berfokus pada tiga indikator yang diteliti yakni perencanaan, komunikasi dan pengawasan, sehingga hasil penelitian yang diperoleh masih terbatas dan belum mampu menjawab secara kompleks mengenai manajemen pelayanan di bidang transportasi. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kepada peneliti lanjutan untuk lebih memperluas dan memperdalam cakupan penelitian terkait dengan manajemen pelayanan jasa transportasi *online*.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis menyampaikan terima kasih keluarga, dosen-dosen, seluruh civitas akademik UNBITA Gorontalo, kepada rekan-rekan yang turut membantu dan telah memberikan saran untuk penyelesaian dan penyempurnaan penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Andika Wijaya, S. H. (2016). *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Onlne* (Tarmizi (ed.)). Sinar Grafika.
- Anggara, S. (2016). Ilmu Adminsitrasi Negara. In M. S. Dr. beni ahmad saebani (Ed.), *Cv Pustaka Setia*. CV Pustaka setia.
- Anton Athoillah. (2017). *Dasar-Dasar Manajemen* (Dr. Beni A). CV Pustaka setia.
- Aris. (2021). *teori komunikasi menurut para ahli*. Gramedia Blog. <https://www.gramedia.com/literasi/teori-komunikasi-menurut-para-ahli/>
- Borrego, A. (2021). *Pandangan utama tentang pengertian kesehatan, pusat rumah, lansia, indikator yang berhubungan dengan kesehatan, analisis struktur ko-dispersi*. 10, 6.
- Sugiyono, P. (2018). *Metode Penelitian kuantitatif,kualitatif* (R&B (ed.)). Alfabeta.
- Mukarom, D. H. Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. In M. s. Dr.Beni ahmad saebani (Ed.), *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka setia.
- Mukarom, Z., & Laksan, M. W. (2019). *Manajemen Publik Relation* (M. S. Dr. Beni Ahman Saebani (ed.)). Pustaka setia.
- Nuru, F., Saerang, D. P. E., & Morasa, J. (2013). Pengaruh Pengetahuan Anggaran, Partisipasi Masyarakat Dan Transparansi Kebijakan Publik Terhadap Fungsi Dewan Dalam Pengawasan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah (Apbd). *Accountability*, 2(1), 140.

<https://doi.org/10.32400/ja.2351.2.1.2013.140-150>

- Pasalong, H. (2019). Teori Administrasi Publik. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (p. 296). ALFABETA.
- Rifda Arum. (2022). *Pengertian Administrasi Publik: Sifat, Ruang Lingkup, Fungsi, Tujuan, dan Teorinya*. Gramedia Blog.
- Riyana, C. (2019). Konsep pembelajaran online. *Modul Pembelajaran Universitas Terbuka Tangerang Selatan*, 1–43.
- Rodiyah, I., Sukmana, H., & Mursyidah, L. (2021). Pengantar Ilmu Administrasi Publik. In M. K. M. Tanzil Multazam, SH & M. P. Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, S.Pd (Eds.), *Umsida Press* (Issue 0). UMSIDA PRESS.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif* (D. Novidiantoko (ed.)). CV BUDI UTAMA.
- Sahya anggara. (2015). *Perbandingan Administrasi Negara*. (Dr. Beni A). CV Pustaka setia.
- Siti Fatimah. (2019). *Pengantar Tranportasi*. Myria Publisher.
- Sulistyo, I. N., & Sotya Partiwidiwijoyo. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 276–286. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>
- Zuchri abdussamad. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (M. S. Dr. Patta Rapanna, SE. (ed.)). CV.Syakira Media Pres.