



PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP IMPLEMENTASI METODE PEMBAYARAN MENGGUNAKAN KARTU E-MONEY (BRIZZI) PADA BUS TRANS PADANG

Syamsu J¹, Dian Oldisan², Yurismen Efendi³

¹³Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik, STIA LPPN Padang

²Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, STIA LPPN Padang

E-mail: syamsu.j@stia-lppn.ac.id¹, dianold@stia-lppn.ac.id², yurismene@stia-lppn.ac.id³

ABSTRACT

This study aims to analyze and evaluate public perceptions of the use of the BRIZZI e-money card on the Trans Padang Bus as a means of payment. Since it was socialized and implemented in 2019, the use of BRIZZI e-money has been implemented and used as a means of payment for public transportation for the Trans Padang Bus, but there are still some passengers who have difficulty making payments such as not having a BRIZZI e-money card or balance in an e-card. - empty BRIZZI money. This research method uses descriptive. Data collection tools using interviews and observations of 36 informants consisting of 30 passengers and 6 people who are Trans Padang Bus stewards. The results of data analysis show that the public has a positive perception of the use of this BRIZZI e-money card as a means of payment on the Trans Padang Bus. Their positive perception is seen from the factors of convenience, benefits, and security. However, negative perceptions are also directed at passengers with certain characteristics such as elderly passengers who find it difficult to use BRIZZI e-money and also passengers who rarely use public transportation on the Trans Padang Bus, so they feel that having BRIZZI e-money is not something that is useful for them considering that its use is only for payments for Trans Padang buses.

Keywords: Public Perceptions, Payment Method, E-money

I. PENDAHULUAN

Perkembangan era modernisasi yang semakin pesat membawa perubahan ke dalam aspek-aspek kehidupan. Salah satunya perkembangan alat pembayaran yang berlaku di masyarakat yang dikenal dengan nama uang. Seiring dengan modernisasi masyarakat dunia, Indonesia juga mengembangkan alat pembayaran yang cepat, aman dan efisien. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999, sistem pembayaran merupakan sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang dipergunakan untuk dilakukannya pemindahan dana guna memenuhi kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Alat pembayaran yang semula hanya menggunakan uang tunai (cash based), kini juga menggunakan alat pembayaran berbasis non tunai (non cash based). Uang tunai tetap menjadi prioritas dalam setiap kegiatan transaksi pembayaran, namun saat ini instrumen pembayaran paper based, card based dan electronic based semakin marak dan menjadi pilihan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi.

Adanya pergeseran penggunaan paper based instrument seperti cek dan bilyet giro ke card based dan electronic based instrument tampak dari semakin terbiasanya masyarakat menggunakan alat pembayaran seperti kartu kredit, kartu ATM/debit, transfer elektronik melalui kliring dan Real Time Gross settlement (RTGS), Scripless Securities Settlement System (SSSS), uang elektronik baik yang berbentuk kartu Card Based maupun Server Based, pembayaran melalui saluran internet banking mobile payment dan fitur-fitur lainnya (Latumaerissa, 2011).

Salah satu sistem pembayaran yang semakin pesat berkembang dan digunakan saat ini adalah alat pembayaran non tunai. Penggunaan alat pembayaran non tunai memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan transaksi secara aman, cepat dan efisien. Di Indonesia penggunaan alat pembayaran non tunai telah berkembang dan banyak digunakan oleh masyarakat. Adanya volume dan nilai transaksi pembayaran non tunai, antara lain didorong oleh meningkatnya pembangunan, penggunaan teknologi dan pertumbuhan ekonomi (Pohan, 2011).

Salah satu bentuk alat pembayaran non tunai adalah uang elektronik (e-money). E-money merupakan alat pembayaran non tunai berbasis kartu (chip) dan elektronik (server). E-money ini tergolong alat pembayaran yang mudah dan cepat digunakan. E-money atau uang elektronik merupakan alat pembayaran non tunai yang dipergunakan untuk setiap transaksi yang bernilai kecil (mikro). E-money pertama kali diterbitkan di Indonesia pada april 2007. E-money memiliki perkembangan yang signifikan, berikut perkembangan jumlah e-money di Indonesia dari tahun 2010-2017 (Data statistik sistem pembayaran uang tunai) . Berdasarkan paparan Dr. Drs. Agus Fatoni, Sekertaris Ditjen Bina Keuangan Daerah Kemendagri, sampai dengan semester I Tahun 2019 terdapat 509 dari 582 atau 87,46% pemerintah daerah yang telah mengimplementasikan transaksi non tunai bekerjasama dengan BPD diseluruh Indonesia. Beberapa transaksi yang telah dilakukan dengan non tunai diantaranya untukpembayaran gaji, pembayaran PKB/BBNKB diseluruh kantor samsat, pembayaran PBB, pajak retribusi daerah, serta layanan SP2D/Kasda Online. Sebagian besar pemerintah daerah masih melaksanakan implementasi transaksi non tunai secara bertahap. Hal itu dikarenakan kendala implementasi diantaranya tingginya preferensi penggunaan uang tunai, belum adanya payung hukum yang mendukung, keterbatasan sumber daya manusia,keterbatasan infrastruktur, minimnya layanan transaksi yang diberikan bank, dan terbatasnya roadmap implementasi elektronifikasi di daerah (Kementerian Dalam Negeri, 2019 dalam Sandyasmoro, 2021)

Di kota Padang, Provinsi Sumatera Barat, penerapan e-money ini telah mulai dilakukan salah satunya pada pembayaran Bus Trans Padang. Kebijakan ini telah disosialisasikan dan diimplementasikan sejak 17 Agustus 2019. Penumpang yang menggunakan bus Trans Padang wajib memiliki kartu ini sebagai alat pembayaran dan kartu ini dapat dibeli di halte bus Trans Padang maupun Bank BRI. Hal ini dikarenakan pemerintah kota Padang bekerjasama dengan bank BRI untuk memperkenalkan kartu e-money BRIZZI sebagai alat pembayaran di Bus Trans Padang.

Kartu e-money BRIZZI ini dijual dengan harga Rp.30.000,- dengan saldo Rp.10.000,-. Penggunaan e-money BRIZZI ini diharapkan dapat meningkatkan pendapatan daerah sekaligus mengurangi biaya percetakan karcis dan mempermudah penumpang maupun pramugara bus Trans Padang dalam melakukan transaksi pembayaran sehingga transaksi pembayaran lebih mudah, cepat, dan efisien dilakukan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan meskipun e-money BRIZZI ini telah tiga tahun diimplementasikan terhitung sejak 2019 hingga 2022 ini, terdapat beberapa fenomena yang masih ditemukan terkait dengan transaksi pembayaran pada bus Trans

Padang dalam menggunakan e-money BRIZZI ini. Masih ada penumpang yang belum memiliki kartu e-money BRIZZI ini sehingga harus meminjam kartu penumpang lain dan menggantinya dengan tunai. Bahkan ada yang diturunkan atau tidak diizinkan naik karena tidak memiliki kartu e-money BRIZZI. Kedua, masih banyak penumpang yang lupa untuk top-up atau mengisi ulang saldo pada kartu e-money BRIZZI sehingga harus menunggu agen top-up e-money BRIZZI naik.

Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Takdir (2020) dimana terdapat enurunan paksa penumpang Bus Trans Padang karena tidak memiliki kartu E-money BRIZZI sebagai alat pembayaran. Adanya maladministrasi yang terjadi karena sejak awal petugas Trans Padang (pramugara) membiarkan penumpang naik kedalam Bus tanpa bertanya apakah sudah memiliki kartu atau belum padahal, penumpang jika ingin naik wajib menempelkan kartu ke mesin EDC yang sudah di sediakan. Pada kasus ini jangankan menempelkan kartu pada mesin EDC punya kartu pun tidak. Lalu, BRI kantor Cabang Padang dan Dinas Perhubungan Kota Padang sepakat akan menambah intensitas sosialisasi mengenai titik-titik akses lokasi dimana saja yang dapat diakses masyarakat untuk mendapatkan kartu E-money BRIZZI tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin menganalisis dan mengevaluasi persepsi masyarakat terhadap implementasi penggunaan kartu E-money BRIZZI pada bus trans Padang. Jadi, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana persepsi masyarakat dalam implementasi penggunaan kartu E-money Brizzi pada bus trans Padang?”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat pengguna Bus Trans Padang terhadap implementasi penggunaan kartu E-money BRIZZI sebagai alat pembayaran pada bus Trans Padang.

II. METODE

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan beberapa halte Bus Trans Padang, yaitu Halte Imam Bonjol, Halte AKBP, Halte UNP dan Halte Tabing. Disamping itu, penelitian ini juga di lakukan di atas 6 unit bus Trans Padang. Penelitian dilakukan selama dua bulan yaitu bulan Februari-Maret 2022.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif (descriptive research) adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau. Sedangkan tujuan utama penelitian deskriptif menurut Sukardi (2003) adalah: “Menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat”. Menurut Kountur (2003), penelitian deskriptif mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

1. Berhubungan dengan keadaan yang terjadi saat itu.
2. Menguraikan satu variabel saja atau beberapa variabel namun diuraikan satu persatu.
3. Variabel yang diteliti tidak dimanipulasi atau tidak ada perlakuan (treatment).

Metode dekskriptif dalam penelitian ini digunakan karena sesuai dengan tujuan dari penelitian yaitu ingin mengkaji dan menganalisis persepsi masyarakat terhadap implementasi kartu E-money BRIZZI sebagai alat pembayaran pada bus Trans Padang.

C. Informan Penelitian

Populasi merupakan keseluruhan dari objek yang akan diamati dalam suatu kegiatan penelitian. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2007). Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang Bus Trans Padang dan Pramugara Bus Trans Padang. Sampel dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik random sampling. Pengambilan sampel dengan teknik ini hanya dapat dilakukan jika keadaan populasi memang homogen (Arikunto, 2013). Dalam penelitian ini, populasi memiliki karakteristik yang homogen sehingga purposive sampling digunakan dalam menyeleksi sampel atau informan dalam penelitian ini. Dengan kata lain, informan dipilih sesuai dengan tujuan dari penelitian ini sehingga terdapat 30 orang penumpang Bus Trans Padang dan 6 orang pramugara Bus Trans Padang yang telah bekerja lebih dari 2 tahun.

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang akan lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2018).

Dalam wawancara ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur dan semi terstruktur dengan pertimbangan sebagai berikut: Wawancara terstruktur memudahkan peneliti untuk mengambil data dan mengetahui permasalahan yang pokok dan sesuai dengan masalah yang sedang dikaji, sehingga akan mempercepat proses pengambilan data. Wawancara semistruktur memudahkan peneliti untuk melakukan wawancara sehingga pelaksanaan wawancara tidak secara formal, namun seperti berbicara biasa. Ini akan memudahkan peneliti untuk bisa menggali data yang lebih dalam dari informan karena sudah terjadi keakraban antara peneliti dan informan.

2. Observasi

Observasi, yaitu pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap objek secara langsung (Hadi dan Haryono, 2000). Pengamatan secara langsung disini adalah dilakukan terhadap objek penelitian. Dalam kaitannya dengan metode penelitian ini, metode observasi akan dipergunakan untuk mengumpulkan data-data yang memiliki signifikansi dengan permasalahan penelitian yang telah dirumuskan.

D. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data yang ditemukan dalam penelitian ini disini peneliti menggunakan analisis data kualitatif model interaktif dari Milles dan Huberman yang terdiri dari: a. Pengumpulan data, b. Reduksi data, c. Penyajian data, d. Kesimpulan, dimana Prosesnya berlangsung secara sirkuler selama penelitian berlangsung (Salim dan Syahrur, 2010).

Pada tahap awal pengumpulan data, fokus penelitian masih melebar dan belum tampak jelas, sedangkan wawancara masih bersifat umum dan luas. Setelah fokus semakin jelas

maka peneliti menggunakan wawancara dan observasi yang lebih berstruktur untuk mendapatkan data yang lebih spesifik.

Langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data. Data dikumpulkan sebanyak-banyaknya yang dilakukan dengan cara wawancara kepada informan yang telah ditetapkan, observasi, dan dari dokumen.
2. Reduksi Data. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung.
3. Penyajian Data. Penyajian data merupakan proses penyajian sekumpulan informasi yang sudah disusun, yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data merupakan gambaran secara keseluruhan dari sekelompok data yang diperoleh agar mudah dibaca secara menyeluruh.
4. Menarik Kesimpulan/verifikasi Data awal penelitian ini, yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi dan dokumentasi kemudian diproses atau dianalisis agar menjadi data yang disajikan, maka proses selanjutnya adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Proses verifikasi adalah tinjauan ulang terhadap catatan lapangan, tukar pikiran dengan teman sejawat untuk mengembangkan “kesepakatan intersubjektifitas”. Jadi setiap makna penelitian yang muncul diuji kebenarannya, kekokohannya dan kecocokannya yakni merupakan validitasnya. Tegasnya, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan merupakan suatu jalin-menjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang umum disebut analisis.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis data yang didapatkan dari data wawancara dan observasi, dapat ditemukan beberapa persepsi masyarakat terhadap penggunaan kartu e-money BRIZZI sebagai alat pembayaran pada Bus Trans Padang.

Pertama, 97% informan menyatakan bahwa alat pembayaran Bus Trans Padang menggunakan e-money BRIZZI memberikan kemudahan bagi mereka dalam bertransaksi. Mereka berpendapat bahwa sejak menggunakan kartu BRIZZI pembayaran menjadi mudah dan tidak perlu menunggu uang kembalian karena saldo dalam kartu telah ditarik secara otomatis sesuai dengan ongkos yang telah ditentukan. Selain itu, informan juga berpendapat bahwa penggunaan e-money kartu BRIZZI ini sangat mudah, jelas dan cepat dimengerti. Namun, 3% informan yang merupakan lanjut usia dan jarang menggunakan Bus Trans Padang menyatakan bahwa mereka kesulitan dalam melakukan pembayaran dan terkadang harus meminta tolong kepada penumpang lainnya karena mereka masih merasa bahwa kartu BRIZZI tidak terlalu mereka butuhkan karena mereka jarang menggunakan transportasi Bus Trans Padang sehingga menurut mereka menggunakan uang tunai lebih mudah dan jelas.

Kedua, 98% informan menyatakan bahwa menggunakan kartu e-money BRIZZI sebagai alat pembayaran pada bus Trans Padang juga membuat pekerjaan menjadi lebih

cepat. Hal ini diungkapkan oleh semua pramugara bus Trans Padang. Mereka berpendapat bahwa sejak kebijakan pembayaran menggunakan kartu BRIZZI mereka tidak kewalahan lagi dalam melayani penumpang terutama pada jam-jam sibuk seperti pagi dan sore hari karena saat itu penumpang bus Trans Padang sangat banyak. Selanjutnya, mereka juga berpendapat bahwa sejak pembayaran menggunakan e-money ini memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja mereka karena tidak lagi susah untuk mencari uang kembalian dan juga memberikan tiket kepada setiap penumpang. Disamping itu, penumpang juga menyatakan bahwa kartu BRIZZI ini sangat efektif digunakan sebagai alat pembayaran karena cara pembayarannya yang mudah. 2% informan lainnya menyatakan bahwa mereka masih merasa kesulitan menggunakan e-money BRIZZI ini terutama dalam hal top-up atau mengisi saldo. Mereka berpendapat bahwa terkadang mereka lupa mengisi saldo sehingga harus menunggu agen pengisian saldo naik ke bus Trans Padang. Hal ini membuat mereka merasa bahwa pembayaran menggunakan e-money BRIZZI ini masih terasa kurang bermanfaat.

Ketiga, semua informan setuju bahwa penggunaan e-money BRIZZI dalam pembayaran bus Trans Padang lebih aman. Penumpang memiliki persepsi bahwa mereka tidak perlu takut kehilangan uang atau saldo yang ada dalam kartu e-money BRIZZI meskipun tidak digunakan dalam jangka waktu yang lama. Namun, masih ada beberapa penumpang yang mengatakan bahwa mereka beberapa kali harus kehilangan kartu BRIZZI karena terlalu banyaknya kartu yang mereka miliki sehingga keteledoran ini membuat mereka harus membeli kembali kartu BRIZZI dan mereka merasa hal ini merugikan mereka.

Hasil dari analisis data ini dikelompokkan kembali menurut gender, usia, dan frekuensi penggunaan e-money BRIZZI. Hasilnya mengungkapkan bahwa responden wanita yang terdiri dari 20 orang dan 5 orang diantaranya memiliki persepsi negative terhadap penggunaan kartu e-money BRIZZI pada pembayaran bus Trans Padang ini, sedangkan informan laki-laki yang berjumlah 10 orang hanya 2 orang yang mengungkapkan persepsi negatifnya. Dari tujuh orang informan ini berada pada rentang usia >45 tahun. Dapat dikatakan bahwa informan yang telah lanjut usia mengaku sedikit kesulitan dalam implementasi pembayaran menggunakan e-money BRIZZI ini. Selanjutnya, berdasarkan frekuensi penggunaan e-money BRIZZI terdapat 6 orang informan yang jarang menggunakan transportasi Bus Trans Padang ini, sehingga mereka memiliki persepsi negative terhadap kebijakan penggunaan e-money BRIZZI pada bus Trans Padang ini. Mereka berpendapat bahwa bagi mereka yang jarang menggunakan transportasi Trans Padang e-money BRIZZI ini menjadi hal yang sia-sia saja untuk dimiliki karena mereka tidak menggunakannya setiap hari hanya sekali-kali untuk keperluan tertentu saja.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa masyarakat menilai implementasi kebijakan penggunaan e-money BRIZZI sebagai alat pembayaran pada Bus Trans Padang ini pada umumnya positif atau memiliki nilai tambah tersendiri bagi masyarakat atau penumpang bahkan pramugara Bus Trans Padang. Terdapat beberapa persepsi positif seperti kemudahan dalam bertransaksi, membuat pekerjaan lebih mudah, dan sistem keamanan yang terjamin. Namun, terdapat beberapa persepsi negative terhadap penggunaan e-money BRIZZI ini seperti top-up saldo yang terkadang sulit dan harus menunggu agen untuk naik

Bus Trans Padang dan kehilangan kartu e-money BRIZZI. Disamping itu, karakteristik penumpang juga memberikan pengaruh terhadap persepsi mereka dalam implementasi e-money BRIZZI ini. Banyak dari penumpang lanjut usia mengaku kesulitan untuk melakukan pembayaran karena terkadang mereka tidak paham mengenai saldo dan pengisiannya bahkan harus meminta tolong penumpang lain untuk melakukan pembayaran. Selain itu, faktor frekuensi menggunakan transportasi Bus Trans Padang juga mempengaruhi persepsi mereka terhadap kebijakan ini. Mereka berpendapat bahwa penggunaan e-money BRIZZI bagi mereka yang jarang menggunakan transportasi Bus Trans Padang membuat mereka merasa rugi untuk membeli dan memiliki kartu BRIZZI.

IV. KESIMPULAN

Kebijakan penggunaan e-money BRIZZI sebagai alat pembayaran pada Bus Trans Padang merupakan salah satu program Dinas Perhubungan dimana UPT Bus Trans Padang bekerja sama dengan bank BRI. Hal ini dimaksudkan untuk mengurangi biaya daerah yang digunakan untuk pembiayaan karcis, sehingga dengan menggunakan e-money BRIZZI ini dapat pengeluaran daerah dapat dikurangi dan dialokasikan kepada keperluan daerah yang lain. Sejak disosialisasikan dan mulai diimplementasikan sejak Agustus 2019, penggunaan e-money BRIZZI ini mulai biasa digunakan oleh penumpang. Namun, masih terdapat beberapa fenomena dalam penggunaan e-money BRIZZI ini pada Bus Trans Padang, seperti masih enggannya penumpang memiliki kartu BRIZZI dan meminta tolong kepada penumpang lain untuk melakukan transaksi pembayaran, dan saldo dalam e-money BRIZZI yang sering kosong dan penumpang tidak menyadari. Hal-hal seperti ini menjadi latar belakang dari penelitian ini dilakukan dan juga untuk mengevaluasi kembali mengenai implementasi dari penggunaan e-money BRIZZI pada Bus Trans Padang.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat tiga persepsi positif masyarakat sebagai penumpang dan juga pramugara Bus Trans Padang dalam menggunakan e-money BRIZZI ini, diantaranya manfaat, kemudahan, dan juga keamanan dalam menggunakan e-money ini. Namun, berdasarkan karakteristik penumpang, terdapat beberapa yang berpandangan sebaliknya dimana untuk penumpang lanjut usia, menggunakan e-money BRIZZI ini masih terbilang sulit bagi mereka. Selain itu, untuk penumpang yang jarang menggunakan transportasi Bus Trans Padang juga merasa tidak perlu untuk memiliki kartu BRIZZI ini karena mereka jarang menggunakan transportasi ini.

REFERENSI

- Hadi, Amru & Haryono. 2000. Metodologi Penelitian Pendidikan, Bandung: Pustaka Setia.
- Kountur, Ronny. 2003. Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis, Jakarta: PPM
- Latumaerissa, Julius R. 2011. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Jakarta: Salemba Empar.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.
- Pohan, Aulia, 2011. Sistem Pembayaran: Strategi dan Implementasi di Indonesia, Jakarta: Rajawali Press.
- Salim dan Syahrur, 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Citapustaka Media.

- Sinambela, dkk, 2006, Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan,dan Impelentasi, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Supratno, 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Sugiono, 2007. Statistika untuk Penelitian, Bandung: CV. Alfabeta, 2007. Cet. XI
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public.