

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PEMBAYARAN MELALUI E-TICKETING RORO ASDP TANJUNG UBAN

Oleh
Lanjar Sari
NIM. 2105020009

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji implementasi kebijakan sistem pembayaran melalui *e-ticketing* Roro ASDP Tanjung Uban. Urgensi penelitian ini didasarkan pada perubahan sistem pembayaran tiket penyeberangan yang sebelumnya menggunakan metode tunai menjadi non-tunai atau *cashless*. Tujuan penelitian untuk mengetahui program *e-ticketing* Roro, kualitas sistem IT dan komitmen aparatur kebijakan *e-ticketing* dipelabuhan ASDP Tanjung Uban. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui metode *case study*, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai implementasi kebijakan sistem pembayaran melalui *e-ticketing* Roro di pelabuhan ASDP Tanjung Uban. Hasil penelitian menunjukkan sistem tiket elektronik ferizy memiliki basis data dan server yang cukup untuk memenuhi kebutuhan dasar, fitur aplikasi telah berkembang sebagai hasil dari umpan balik pengguna, keamanan sistem dinilai baik oleh manajemen. Peraturan pemerintah pusat dan daerah mendukung kebijakan nasional untuk mendigitalkan layanan publik, termasuk pengenalan tiket elektronik. Adaptasi terhadap kondisi sosial melalui solusi bersama dengan agen BRILink untuk membantu masyarakat yang tidak memiliki gawai atau kompetensi teknis. Personel ASDP menunjukkan komitmen yang tinggi melalui pelatihan, siap menghadapi perubahan teknologi, dan tanggap terhadap kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: Implementasi, Kebijakan, E-ticketing Roro

IMPLEMENTATION OF PAYMENT SYSTEM POLICY THROUGH E-TICKETING RORO ASDP TANJUNG UBAN

By
Lanjar Sari
NIM. 2105020009

ABSTRACT

This study examines the implementation of the payment system policy through e-ticketing Roro ASDP Tanjung Uban. The urgency of this research is based on changes in the crossing ticket payment system that previously used the cash method to be non-cash or cashless. The purpose of the study was to determine the Roro e-ticketing program, the quality of the IT system and the commitment of the e-ticketing policy apparatus at the Tanjung Uban ASDP port. This research uses a qualitative approach through the case study method, which aims to provide an in-depth description of the implementation of the payment system policy through Roro e-ticketing at the Tanjung Uban ASDP port. The results showed the ferizy e-ticketing system has sufficient databases and servers to fulfill basic needs, application features have evolved as a result of user feedback, system security is rated as good by management. Central and local government regulations support national policies to digitize public services, including the introduction of electronic ticketing. Adaptation to social conditions through joint solutions with BRILink agents to help people who do not have devices or technical competence. ASDP personnel demonstrate high commitment through training, are ready for technological change, and are responsive to user needs.

Keywords: *Implementation, Policy, E-ticketing Roro*