

<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>

## Implementasi Sistem e-Toll di Kota Makassar

Iin Maulia<sup>1\*</sup>, Muhammadiyah<sup>2</sup>, Nurbiah Tahir<sup>3</sup>

- 1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Indonesia
- 2) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Indonesia
- 3) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Indonesia

### Abstract

*This study purposed to determine the implementation of the E-Toll System in Makassar City. E-Toll was an electronic payment system used electronic money. Based on this, researcher encouraged to explain the Implementation of the E-Toll System in Makassar City. The number of informants in this study was 4 people. This study used qualitative research with a type of phenomenological research that emphasized the subjectivity of human life experiences. Data collection techniques used the method of observation, interviews and documentation. Data analysis used interactive analysis models. The results showed that the implementation of the E-Toll System in Makassar City had not been fully implemented optimally in accordance with its objectives, this was seen from the indicators namely (1) input, (2) process, (3) output, (4) benefits, and (5) outcome. In the Process indicators there were still many problems, such as the existence of the community or toll road users who did not yet have an E-Toll card to make payments manually, because it was still lack of information and information from related parties that the importance of using the E-Toll card so that the public understood and used the E-toll Card system.*

**Keywords:** *implementation, e-toll system*

### Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Implementasi Sistem E-Toll Di Kota Makassar. E-Toll merupakan sistem pembayaran *elektronik* dengan menggunakan uang *elektronik*. Berdasarkan hal tersebut peneliti terdorong untuk mencoba menjelaskan Implementasi Sistem E-Toll Di Kota Makassar. Implementasi Sistem E-Toll Di Kota Makassar. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 04 orang. Jenis penelitian ini menggunakan adalah kualitatif dengan tipe penelitian fenomenologi yaitu menekankan pada subyektivitas pengalaman hidup manusia. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dengan menggunakan model analisa interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Sistem E-Toll Di Kota Makassar belum sepenuhnya terlaksana dengan optimal sesuai dengan tujuannya, hal ini dilihat dari indikator yakni (1) *input*, (2) *proses*, (3) *output*, (4) *benefit*, dan (5) *outcome*. Dalam indikator Proses masih banyak problematika seperti masih adanya masyarakat atau pengguna jalan toll belum memiliki *E-Toll card* hingga masih melakukan pembayaran secara manual, hal itu disebabkan karena masih kurangnya sosialisasi dan informasi dari pihak terkait bahwa pentingnya penggunaan *E-Toll card* tersebut sehingga masyarakat paham dan menggunakan sistem E-toll Card.

**Kata Kunci** :implementasi, sistem e-toll

---

\* iinmaulia@gmail.com

## PENDAHULUAN

Kebijakan dalam keybernology adalah sistem nilai kebijakan dan kebijaksanaan yang lahir dari kearifan aktor atau lembaga yang bersangkutan selanjutnya kebijakan setelah melalui analisis yang mendalam di rumuskan dengan tepat menjadi suatu produk kebijakan.terkait dengan organisasi,kebijakan menurut. Terry dalam bukunya *perinciples of management* adalah suatu pedoman yang menyeluruh, baik tulisan maupun lisan yang memberikan suatu batas umum dan arah sasaran tindakan yang akan dilakukan pemimpin. Salah satu tahapan penting dalam siklus kebijakan public adalah implementasi kebijakan. Implementasi sering dianggap hanya merupakan pelaksanaan dari apa yang telah diputuskan oleh *legislative* atau para pengambil keputusan, seolah-olah tahapan ini kurang berpengaruh. Akan tetapi dalam kenyataannya, tahapan implementasi menjadi begitu sangat ,penting karena suatu kebijakan tidak akan berarti apa-apa jika tidak dapat dilaksanakan dengan baik dan benar. Dengan kata lain implementasi merupakan tahap dimana suatu kebijakan dilaksanakan secara maksimal dan dapat mencapai tujuan kebijakan itu sendiri. Implementasi

kebijakan pada prinsipnya merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Lester dan Stewart yang dikutip oleh Winarno, menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah: Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian luas merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan”(Lester dan Stewart dalam Winarno, 2002:101-102). Implementasi kebijakan merupakan aspek penting dari keseluruhan proses. Udoji (1981) dalam Mustari (2013:136) dengan tegas mengatakan bahwa *the execution of policies is a importantif no more importent than policy-making .policies will remain dreams or blue prints file.jackets unless they are implemented* (pelaksanaan kebijakan adalah Sesuatu yang penting, bahkan jauh lebih penting dari pada pembuatan kebijakan. Kebijakan-kebijakan akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapih dalam arsip kalau tidakdi implementasikan. Dengan kata lain pembuatan kebijakan tidak berakhir setelah kebijakan di tentukan atau di setujui).Implementasi secara etimologis adalah berasal dari bahasa inggris yaitu *to implement*. Dalam

kamus besar webster, *to implement* (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu); dan *to give practical effect to* (untuk menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu). Pengertian implementasi selain menurut webster diatas dijelaskan juga menurut Van Meter dan Van Horn (1975) bahwa implementasi adalah “tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan”. Implementasi kebijakan merupakan tahap yang krusial dalam proses kebijakan publik. Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian luas merupakan alat administrasi publik dimana actor, organisasi, prosedur, teknik, serta sumber daya diorganisasikan secara bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan. Van Meter dan Van Horn (1975) dalam Suratman (2017) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-

keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil ditetapkan oleh keputusan kebijakan. Tahap implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan dan sasaran ditetapkan terlebih dahulu dilakukan oleh formulasi kebijakan terjadi hanya setelah undang-undang ditetapkan dan dana disediakan untuk membiayai implementasi kebijakan tersebut. Implementasi seringkali didefinisikan sebagai aktivitas mencakup empat komponen utama: (1) spesifikasi yang jelas atas tugas-tugas dan tujuan-tujuan yang secara akurat merefleksikan maksud kebijakan; (2) suatu rencana manajemen yang mengalokasikan tugas dan standar-standar kinerja kepada sub-sub unit; (3) suatu saran objektif untuk mengukur kinerja sub-sub unit; dan (4) system manajemen pengendalian dan sanksi social yang mencakupi bagi para bawahan yang disertai tanggungjawab untuk mencapai kinerja tersebut. Definisi seperti ini menekankan aktivitas structural internal organisasi atau instansi pelaksana, padahal implementasi tersebut berlangsung

dalam suatu konteks dinamis mencakup beragam aktor dengan beragam kepentingan. Budi Winarno (2015: 102) merumuskan bahwa implementasi kebijakan public merupakan : “Tindakan-tindakan yang dilakukan oleh badan public yang diarahkan guna mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam serangkaian keputusan sebelumnya. Tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan menjadi tindakan operasional dalam waktu yang tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang di tetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan. Implementasi adalah sesuatu yang penting, jauh lebih penting dari pada perbuatan kebijakan. Nuryanti Mustari menegaskan, bahwa kebijakan-kebijakan hanya sekedar impian atau rencana baik yang tersimpan rapi dalam arsip jika tidak diimplementasikan atau perbuatan kebijakan tidak berakhir setelah kebijakan ditentukan atau disetujui. dan beberapa penulis menempatkan tahap implementasi kebijakan pada posisi yang berbeda, namun pada prinsipnya setiap selalu ditindaklanjuti dengan implementasi kebijakan (Nuryanti Mustari, 2013).

*E-Toll* adalah kartu *elektronik* yang digunakan untuk membayar biaya masuk jalan *toll* disebagian daerah Indonesia. Penggunaan *e-toll* hanya perlu menempelkan kartu untuk membayar uang *toll* dalam waktu 4 detik, lebih cepat dibandingkan bila membayar secara tunai yang membutuhkan waktu 7 detik. Penggunaan *e-toll* juga mengurangi biaya operasional karena hanya diperlukan biaya untuk mengumpulkan, menyetor, dan memindahkan uang tunai dari bank. Selain menjadi langkah awal dalam modernisasi pengumpulan uang, penggunaan *e-toll* juga dimaksudkan untuk mengurangi pelanggaran (*moral hazard*) karena petugas *toll* tidak menerima pembayaran secara langsung. *E-Toll* menggunakan sistem RFID (*Radio Frequency Identification*) memungkinkan transaksi dapat dilakukan jarak jauh. Kartu ini dikeluarkan oleh kerjasama PT. Jasa Marga Tbk, PT Citra Marga Nusaphala Persada Tbk, Bank Mandiri, dan PT Marga Mandala Sakti. Dan rencananya, kartu ini akan diaplikasikan untuk pembayaran bahan bakar di pom bensin dan sebagai alat pembayaran di area peristirahatan (*rest area*) *toll*. Pada juni 2017 juga disosialisasikan, seluruh transaksi di gerbang *toll* menggunakan *e-toll* yang akan dimulai pada oktober

2017, untuk mengurangi kemacetan saat antrian dan langkah selanjutnya dalam modernisasi (mempermudah dan mempercepat) pembayaran. Adapun indikator-indikator Implementasi Sistem *E-toll* tersebut, diuraikan sebagai berikut menurut (Donabedian,2012): (a) *Input*, adalah segala sumber daya yang diperlukan untuk melakukan pelayanan organisasi, informasi dan lain-lain. Pelayanan yang bermutu memerlukan dukungan input yang bermutu pula. Hubungan input dengan mutu adalah dalam perencanaan dan penggerakan pelaksanaan pelayanan. (b) *Proses*, adalah semua kegiatan sistem yang dilakukan secara profesional, melalui proses akan mengubah input menjadi output. (c) *Output*, adalah hasil pelayanan, merupakan perubahan yang terjadi pada konsumen (masyarakat), termasuk kepuasan dari konsumen tersebut. Hasil akhir kegiatan dan tindakan tenaga profesional terhadap masyarakat. (d) *Benefit*, adalah bentuk imbal jasa atau dasar kebutuhan yang berguna untuk memperlancar proses kerja. (e) *Outcome*, adalah merupakan keadaan yang ingin dicapai atau dipertahankan pada penerima manfaat dalam periode waktu tertentu.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe fenomenologi. Untuk kebutuhan pengumpulan data, peneliti melakukan pengumpulan data primer yaitu data empiris yang diperoleh dari informan berdasarkan hasil wawancara. Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah Superviso HR dan GA, Staff Dokumen Kontrol, Staf Rekonsiliasi Transaksi Unik di kantor PT Bosowa dan Pengguna E-Toll Kota Makassar.

Data sekunder yang terdapat di dalam penelitian ini yaitu data yang dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan-laporan atau bahkan dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan dalam penelitian terkait Implementasi Sistem *E-Toll* Di Kota Makassar. Di dalam pengumpulan data yang digunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi dan dalam menganalisis data digunakan reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk pengabsahan data digunakan tiga triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi waktu dan triangulasi teknik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Bosowa Marga Nusantara (Perusahaan) didirikan berdasarkan Akta Notaris Mestariyany Habie, S.H., No. 20 tanggal 12 April 1993 dan Perjanjian Usaha Patungan dengan PT Jasa Marga (Persero) Tbk No. 19 tanggal 12 April 1993 dari Notaris yang sama. Akta pendirian Perusahaan telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dalam Surat Keputusan No. C2-12555.HT.01.01.Th.93 tanggal 27 November 1993, dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 8 tanggal 27 Januari 1995 Tambahan No. 750 serta telah terdaftar dalam Surat Persetujuan Penanaman Modal Dalam Negeri No.239/IPMDN/1993 tanggal 5 Agustus 1993 yang dikeluarkan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal. Perusahaan berkedudukan di Jalan Jendral Sudirman No. 5, Menara Bosowa, Makassar, Sulawesi Selatan. Anggaran Dasar Perusahaan telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir dengan Akta Karin Christiana Basoeki, S.H., No. 13 tanggal 16 Mei 2008 mengenai peningkatan modal dasar, ditempatkan dan disetor Perusahaan. Perubahan tersebut telah mendapatkan persetujuan dari Menteri

Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia berdasarkan Surat Keputusan No. AHU-40511.AH.01.02 tanggal 11 Juli 2008. Berdasarkan Pasal 3 Anggaran Dasar Perusahaan, maksud dan tujuan Perusahaan adalah berusaha dalam bidang pembangunan, pengoperasian dan pemeliharaan jalan tol. Visi Misi, (1) Visi: Menjadi perusahaan jalan tol swasta yang terkemuka diindonesia dengan focus dan tujuan pada jalan tol yang strategis. (2) Misi: Untuk memberikan pertumbuhan berkelanjutan dengan jangka panjang dan meningkatkan nilai pemegang saham melalui efisiensi operasional dan penyediaan layanan kelas atas.

*E-Toll* adalah kartu *elektronik* yang digunakan untuk membayar biaya masuk jalan *toll* disebagian daerah Indonesia. Penggunaan *E-toll* hanya perlu menempelkan kartu untuk membayar uang *toll* dalam waktu 4 detik, lebih cepat dibandingkan bila membayar secara tunai yang membutuhkan waktu 7 detik. Penggunaan *e-toll* juga mengurangi biaya operasional karena hanya diperlukan biaya untuk mengumpulkan, menyetor, dan memindahkan uang tunai dari bank. Selain menjadi langkah awal dalam modernisasi pengumpulan uang, penggunaan *e-toll*



juga dimaksudkan untuk mengurangi pelanggaran (*moral hazard*) karena petugas *toll* tidak menerima pembayaran secara langsung. *E-Toll* menggunakan sistem RFID (*Radio Frequency Identification*) memungkinkan transaksi dapat dilakukan jarak jauh. Kartu ini dikeluarkan oleh kerjasama PT. Jasa Marga Tbk, PT Citra Marga Nusaphala Persada Tbk, Bank Mandiri, dan PT Marga Mandala Sakti. Dan rencananya, kartu ini akan diaplikasikan untuk pembayaran bahan bakar di pom bensin dan sebagai alat pembayaran di area peristirahatan (*rest area*) *toll*. Pada juni 2017 juga disosialisasikan, seluruh transaksi di gerbang *toll* menggunakan *e-toll* yang akan dimulai pada oktober 2017, untuk mengurangi kemacetan saat antrian dan langkah selanjutnya dalam modernisasi (mempermudah dan mempercepat) pembayaran. Implementasi Sistem *E-toll* Di Kota Makassar dilihat dari beberapa indikator dilihat dari 5 indikator (Donabedian, 2012) yakni (1) *input*, (2) *proses*, (3) *output*, (4) *benefit*, dan (5) *outcome*. Adapun pembahasan secara rinci mengenai hal tersebut diuraikan sebagai berikut : (1) *Input*, *Input* adalah hasil dari masukan yang didapatkan pengelolaan baik buruk sistem yang digunakan, agar proses berjalan lancar tanpa hambatan agar dapat dijadikan

sebagai bahan evaluasi untuk membuat sistem tepat sasaran dan memperlancar sebuah kebijakan yang digunakan, contoh indikator *input*: jumlah dana yang dibutuhkan, tenaga terlibat, peralatan yang digunakan, jumlah bahan yang digunakan. Realitanya sudah sesuai yang terjadi dilapangan dalam konteks jumlah dana yang dibutuhkan dan dipersiapkan oleh pengguna, tenaga kerja yang terlibat sudah sesuai dengan perencanaan tujuan *E-Toll* itu sendiri dan dalam infrastrukturnya berupa material dan juga peralatan berupa sistem program elektronik dalam menjalankan program sehingga pelaksanaan *E-Toll* itu sendiri dapat berjalan sesuai perencanaannya. Selanjutnya dari pihak yang terkait seharusnya memprogres sosialisasi penggunaan *E-toll* itu sendiri sehingga masyarakat yang belum menggunakan dapat menggunakan dan juga bisa memahami cara penggunaan sistem *E-toll* tersebut. (2) *Proses*, adalah sebuah rangkaian dari kebijakan atau tata laksana yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kebijakan itu berjalan sesuai dengan fungsinya, contoh indikator *proses* : kelengkapan, ketetapan waktu laporan, dan laporan umpan balik. Semua kegiatan sistem yang dilakukan secara profesional melalui proses akan mengubah input

menjadi output. Namun realita dilapangan belum sesuai apa yang direncanakan sebelumnya masih banyak problematika seperti masih adanya masyarakat atau pengguna jalan toll belum memiliki *E-Toll card* hingga masih melakukan pembayaran secara manual, hal itu disebabkan karena masih kurangnya sosialisasi dan informasi dari pihak terkait bahwa pentingnya penggunaan *E-Toll card* tersebut sehingga masyarakat paham dan menggunakan sistem E-toll tersebut. (3) *Output* merupakan hasil dari *input* atau tepat sasaran apa tidak, ketika hasilnya jauh dari harapan yang telah dikeluarkan maka kebijakan atau masukan harus dilakukan evaluasi agar mencapai suatu tujuan bersama demi kemajuan lembaga dan masyarakat, sehingga tidak ada saling dirugikan, contoh indikator *output* : jumlah jasa/kegiatan yang direncanakan, jumlah barang yang akan dibeli/dihasilkan. Realita yang ada dilapangan belum sesuai , dengan adanya inovasi Sistem *E-toll* seperti saat ini yang dulunya manual sebagian besar masyarakat sudah merasakan dan terbantu atas sistem *E-Toll* tersebut meskipun masih adanya sebagian kecil masyarakat yang belum mempunyai dan menggunakan *E-Toll Card* tersebut sehingga masih adanya antrian panjang

di tempat pembayaran karena masih menggunakan sistem manual. (4) *Benefit* adalah bentuk imbal jasa atau dasar kebutuhan yang berguna untuk memperlancar proses kerja. Sama halnya dengan seseorang yang menjadi *reseller* suatu barang maka ia akan mendapatkan *benefit* (imbal jasa), contoh indikator *benefit* : peningkatan hal yang positif dalam jangka menengah dan jangka panjang, penurunan hal yang negatif dalam jangka panjang. Realita dilapangan sudah sesuai terkait dari segi keuntungan masyarakat terbantu dari segi waktu Karena sesuai tujuannya yakni Efektif dan lebih efisien, penggunaan *E-Toll* ini merupakan pengganti yang manual cuman yang kami prioritaskan untuk masyarakat agar kiranya E-toll sebagai solusi agar tidak merugikan waktu masyarakat lagi dan lebih praktis, terbantunya masyarakat dari segi waktu yang lebih efisien sehingga tidak membebani kegiatan lain masyarakat pengguna *E-toll card* tersebut. *E-toll card* sesuai dengan tujuannya yakni mengifisienkan dan mengefektifkan para pengguna dalam pembayaran sehingga masyarakat lebih untung tidak melakukan pembayaran dengan antrian panjang dan berpengaruh terhadap kegiatan lain yang dulunya dapat tertunda dengan sistem manual hingga sekarang



dapat membantu masyarakat. (5) *Outcome* adalah sebuah hasil yang akan dicapai sesuai waktu yang ditentukan, dalam artian jangka waktu lama tetapi harapan diharapkan sesuai hasil anggaran yang dikeluarkan mendapatkan sebuah keuntungan atau kerugian. Jika keuntungan didapatkan maka kebijakan dipertahankan tapi jika kerugian didapatkan maka perombakan kebijakan harus dilakukan, contoh indikator *outcome* : jumlah/ % hasil langsung dari kegiatan, peningkatan langsung hal-hal yang positif, penurunan langsung hal-hal yang negatif. Realita dilapangan sudah sesuai dengan penjelasan diatas terkait system *E-toll card* setiap tahunnya mengalami peningkatan sesuai hasil survey tetapi masih perlu adanya progress informasi agar sistem *E-toll* bisa digunakan secara komprehensif untuk para pengguna jalan tol dikota Makassar agar pengguna yang masih melakukan pembayaran secara manual dapat menikmati manfaat dan kegunaan program *E-Toll card* yang efektif dan efisien.

Dalam penelitian ini Peneliti menggunakan Tolak ukur Implementasi Sistem *E-Toll* di Kota Makassar Dengan melihat 5 indikator (Donabedian,2012) yakni (1) *input*, (2) *proses*, (3) *output*, (4) *benefit*, dan (5) *outcome*. Adapun

pembahasan secara rinci mengenai hal tersebut diuraikan sebagai berikut:

### **Input**

Input merupakan segala sumber daya yang diperlukan untuk melakukan pelayanan organisasi, informasi dan lain-lain. Pelayanan yang bermutu memerlukan dukungan input yang bermutu pula. Hubungan input dengan mutu adalah dalam perencanaan dan penggerakan pelaksanaan pelayanan. Input adalah hasil dari masukan yang didapatkan pengelolaan baik buruk sistem yang digunakan, agar proses berjalan lancar tanpa hambatan agar dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk membuat sistem tepat sasaran dan memperlancar sebuah kebijakan yang digunakan, contoh indikator *input*: jumlah dana yang dibutuhkan, tenaga yang terlibat, peralatan yang digunakan, jumlah bahan yang digunakan. sistem informasi terhadap cara penggunaan sistem *E-Toll* masih kurang maksimal sehingga pihak terkait wajib melakukan sosialisasi agar masyarakat tahu tujuan dan manfaat *E-Toll* itu sendiri. Hal tersebut kurang sesuaidengan hasil observasi peneliti dilapangan yang menemukan bahwa hal yang disebutkan diatas kurang sesuai dengan yang peneliti amati. indikator Input ini dapat dipahami bahwa inovasi Sistem *E-toll* seperti saat ini berjalan cukup baik yang

dulunya manual menjadikan hal ini dapat lebih mudah, efektif dan efisien serta bersifat akuntabel, anggaran yang perlu dipersiapkan bagi calon pengguna E-Toll card yakni Rp.20.000-Rp.2.000.000 dan dengan proses input dalam E-Toll sudah sesuai, tenaga kerja yang terlibat sudah sesuai dengan perencanaan tujuan E-Toll itu sendiri dan dalam infrastrukturnya berupa material dan juga peralatan berupa sistem program elektronik dalam menjalankan program sehingga pelaksanaan E-Toll itu sendiri dapat berjalan sesuai perencanaannya. Selanjutnya dari pihak yang terkait seharusnya memprogres sosialisasi penggunaan E-toll itu sendiri sehingga masyarakat yang belum menggunakan dapat menggunakan dan juga bisa memahami cara penggunaan sistem E-toll tersebut.

### **Proses**

Proses adalah sebuah rangkaian dari kebijakan atau tata laksana yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kebijakan itu berjalan sesuai dengan fungsinya, contoh indikator *proses* : kelengkapan, ketetapan waktu laporan, dan laporan umpan balik. Semua kegiatan sistem yang dilakukan secara profesional melalui proses akan mengubah input menjadi output. pada penggunaan E-toll sudah

berjalan sesuai perencanaan yang diharapkan meskipun masih ada masyarakat yang menggunakan pembayaran manual karena kurangnya informasi dan sosialisasi pentingnya penggunaan *E-toll card* itu sendiri. Kemudian kesimpulan secara keseluruhan berkaitan dengan indikator Proses ini dapat dipahami bahwa dengan inovasi Sistem E-toll yang dapat dikatakan berjalan belum sesuai apa yang direncanakan sebelumnya masih banyak problematika seperti masih adanya masyarakat atau pengguna jalan toll belum memiliki *E-Toll card* hingga masih melakukan pembayaran secara manual, hal itu disebabkan karena masih kurangnya sosialisasi dan informasi dari pihak terkait bahwa pentingnya penggunaan *E-Toll card* tersebut sehingga masyarakat paham dan menggunakan sistem E-toll tersebut.

### **Output**

Output adalah merupakan hasil dari *input* atau tepat sasaran apa tidak, ketika hasilnya jauh dari harapan yang telah dikeluarkan maka kebijakan atau masukan harus dilakukan evaluasi agar mencapai suatu tujuan bersama demi kemajuan lembaga dan masyarakat, sehingga tidak ada saling dirugikan, contoh indikator *output* : jumlah jasa/kegiatan yang direncanakan,

jumlah barang yang akan dibeli/dihasilkan. sistem informasi terhadap cara penggunaan sistem E-Toll masih kurang maksimal sehingga sebagian kecil masyarakat masih belum mempunyai ataupun belum merasakan penggunaan *E-Toll card* tersebut. Hal tersebut masih kurang sesuai dengan hasil observasi peneliti lapangan yang menemukan bahwa hal yang disebutkan diatas kurang sesuai dengan yang peneliti amati. Kemudian kesimpulan secara keseluruhan berkaitan dengan indikator Output ini dapat dipahami bahwa dengan adanya inovasi Sistem E-toll seperti saat ini yang dulunya manual sebagian besar masyarakat sudah merasakan dan terbantu atas sistem E-Toll tersebut meskipun masih adanya sebagian kecil masyarakat yang belum mempunyai dan menggunakan *E-Toll Card* tersebut sehingga masih adanya antrian panjang di tempat pembayaran karena masih menggunakan sistem manual.

### **Benefit**

Benefit adalah bentuk imbal jasa atau dasar kebutuhan yang berguna untuk memperlancar proses kerja. Sama halnya dengan seseorang yang menjadi *reseller* suatu barang maka ia akan mendapatkan *benefit* (imbal jasa), contoh indikator *benefit* : peningkatan hal yang positif dalam jangka menengah

dan jangka panjang, penurunan hal yang negatif dalam jangka panjang. terbantunya masyarakat dari segi waktu yang lebih efisien sehingga tidak membebani kegiatan lain masyarakat pengguna *E-toll card* tersebut. Kemudian kesimpulan secara keseluruhan berkaitan dengan indikator Benefit ini dapat dipahami bahwa terkait dari segi keuntungan masyarakat terbantu dari segi waktu Karena sesuai tujuannya yakni Efektif dan lebih efisien, penggunaan E-Toll ini merupakan pengganti yang manual cuman yang kami prioritaskan untuk masyarakat agar kiranya E-toll sebagai solusi agar tidak merugikan waktu masyarakat lagi dan lebih praktis, terbantunya masyarakat dari segi waktu yang lebih efisien sehingga tidak membebani kegiatan lain masyarakat pengguna *E-toll card* tersebut. *E-toll card* sesuai dengan tujuannya yakni mengifisienkan dan mengefektifkan para pengguna dalam pembayaran sehingga masyarakat lebih untung tidak melakukan pembayaran dengan antrian panjang dan berpengaruh terhadap kegiatan lain yang dulunya dapat tertunda dengan sistem manual hingga sekarang dapat membantu masyarakat.

Implementasi Sistem *E-toll* Di Kota Makassar dilihat dari beberapa indikator dilihat dari 5 indikator

(Donabedian,2012) yakni (1) *input*, (2) *proses*, (3) *output*, (4) *benefit*, dan (5) *outcome*. Adapun pembahasan secara rinci mengenai hal tersebut diuraikan sebagai berikut : (1) *Input*, *Input* adalah hasil dari masukan yang didapatkan pengelolaan baik buruk sistem yang digunakan, agar proses berjalan lancar tanpa hambatan agar dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk membuat sistem tepat sasaran dan memperlancar sebuah kebijakan yang digunakan, contoh indikator *input*: jumlah dana yang dibutuhkan, tenaga terlibat, peralatan yang digunakan, jumlah bahan yang digunakan. Realitanya sudah sesuai yang terjadi dilapangan dalam konteks jumlah dana yang dibutuhkan dan dipersiapkan oleh pengguna, tenaga kerja yang terlibat sudah sesuai dengan perencanaan tujuan E-Toll itu sendiri dan dalam infrakstrukturnya berupa material dan juga peralatan berupa sistem program elektronik dalam menjalankan program sehingga pelaksanaan E-Toll itu sendiri dapat berjalan sesuai perencanaannya.Selanjutnya dari pihak yang terkait seharusnya memprogres sosialisasi penggunaan E-toll itu sendiri sehingga masyarakat yang belum menggunakan dapat menggunakan dan juga bisa memahami cara penggunaan sistem E-toll tersebut. (2) *Proses*,

adalah sebuah rangkaian dari kebijakan atau tata laksana yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kebijakan itu berjalan sesuai dengan fungsinya, contoh indikator *proses* : kelengkapan, ketetapan waktu laporan, dan laporan umpan balik.Semua kegiatan sistem yang dilakukan secara profesional melalui proses akan mengubah input menjadi output. Namun realita dilapangan belum sesuai apa yang direncanakan sebelumnya masih banyak problematika seperti masih adanya masyarakat atau pengguna jalan toll belum memiliki *E-Toll card* hingga masih melakukan pembayaran secara manual, hal itu disebabkan karena masih kurangnya sosialisasi dan informasi dari pihak terkait bahwa pentingnya penggunaan *E-Toll card* tersebut sehingga masyarakat paham dan menggunakan sistem E-toll tersebut. (3) *Output* merupakan hasil dari *input* atau tepat sasaran apa tidak, ketika hasilnya jauh dari harapan yang telah dikeluarkan maka kebijakan atau masukan harus dilakukan evaluasi agar mencapai suatu tujuan bersama demi kemajuan lembaga dan masyarakat, sehingga tidak ada saling dirugikan, contoh indikator *output* : jumlah jasa/kegiatan yang direncanakan, jumlah barang yang akan dibeli/dihasilkan. Realita yang ada

dilapangan belum sesuai , dengan adanya inovasi Sistem *E-toll* seperti saat ini yang dulunya manual sebagian besar masyarakat sudah merasakan dan terbantu atas sistem *E-Toll* tersebut meskipun masih adanya sebagian kecil masyarakat yang belum mempunyai dan menggunakan *E-Toll Card* tersebut sehingga masih adanya antrian panjang di tempat pembayaran karena masih menggunakan sistem manual. (4) *Benefit* adalah bentuk imbal jasa atau dasar kebutuhan yang berguna untuk memperlancar proses kerja. Sama halnya dengan seseorang yang menjadi *reseller* suatu barang maka ia akan mendapatkan *benefit* (imbal jasa), contoh indikator *benefit* : peningkatan hal yang positif dalam jangka menengah dan jangka panjang, penurunan hal yang negatif dalam jangka panjang. Realita dilapangan sudah sesuai terkait dari segi keuntungan masyarakat terbantu dari segi waktu Karena sesuai tujuannya yakni Efektif dan lebih efisien, penggunaan *E-Toll* ini merupakan pengganti yang manual cuman yang kami prioritaskan untuk masyarakat agar kiranya *E-toll* sebagai solusi agar tidak merugikan waktu masyarakat lagi dan lebih praktis, terbantunya masyarakat dari segi waktu yang lebih efisien sehingga tidak membebani kegiatan lain masyarakat pengguna *E-*

*toll card* tersebut. *E-toll card* sesuai dengan tujuannya yakni mengifisienkan dan mengefektifkan para pengguna dalam pembayaran sehingga masyarakat lebih untung tidak melakukan pembayaran dengan antrian panjang dan berpengaruh terhadap kegiatan lain yang dulunya dapat tertunda dengan sistem manual hingga sekarang dapat membantu masyarakat. (5) *Outcome* adalah sebuah hasil yang akan dicapai sesuai waktu yang ditentukan, dalam artian jangka waktu lama tetapi harapan diharapkan sesuai hasil anggaran yang dikeluarkan mendapatkan sebuah keuntungan atau kerugian. Jika keuntungan didapatkan maka kebijakan dipertahankan tapi jika kerugian didapatkan maka perombakan kebijakan harus dilakukan, contoh indikator *outcome* : jumlah/ % hasil langsung dari kegiatan, peningkatan langsung hal-hal yang positif, penurunan langsung hal-hal yang negatif. Realita dilapangan sudah sesuai dengan penjelasan diatas terkait system *E-toll card* setiap tahunnya mengalami peningkatan sesuai hasil survey tetapi masih perlu adanya progress informasi agar sistem *E-toll* bisa digunakan secara komprehensif untuk para pengguna jalan tol dikota Makassar agar pengguna yang masih melakukan pembayaran secara manual dapat menikmati manfaat

dan kegunaan program *E-Toll card* yang efektif dan efisien.

### **Outcome**

Outcome adalah sebuah hasil yang akan dicapai sesuai waktu yang ditentukan, dalam artian jangka waktu yang lama tetapi harapan yang diharapkan sesuai hasil perkapita atau anggaran yang dikeluarkan mendapatkan sebuah keuntungan atau kerugian. Jika keuntungan didapatkan maka kebijakan dipertahankan tapi jika kerugian didapatkan maka perombakan kebijakan harus dilakukan, contoh indikator *outcome* : jumlah/ % hasil langsung dari kegiatan, peningkatan langsung hal-hal yang positif, penurunan langsung hal-hal yang negatif. informasi terhadap penggunaan *E-toll card* lebih komprehensif sehingga tidak adanya lagi pengguna jalan toll yang masih menggunakan pembayaran dengan cara manual dan perlunya masyarakat merasakan kegunaan dan manfaat *E-Toll card*. *Outcome* dapat dipahami bahwa sistem *E-toll card* setiap tahunnya mengalami peningkatan sesuai hasil survey tetapi masih perlu adanya progres informasi agar sistem *E-toll* bisa digunakan secara komprehensif untuk para pengguna jalan tol dikota Makassar agar pengguna yang masih melakukan pembayaran secara manual

dapat menikmati manfaat dan kegunaan program *E-Toll card* yang efektif dan efisien.

Implementasi Sistem *E-toll* Di Kota Makassar dilihat dari beberapa indikator dilihat dari 5 indikator (Donabedian,2012) yakni (1) *input*, (2) *proses*, (3) *output*, (4) *benefit*, dan (5) *outcome*. Adapun pembahasan secara rinci mengenai hal tersebut diuraikan sebagai berikut : (1) *Input*, *Input* adalah hasil dari masukan yang didapatkan pengelolaan baik buruk sistem yang digunakan, agar proses berjalan lancar tanpa hambatan agar dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk membuat sistem tepat sasaran dan memperlancar sebuah kebijakan yang digunakan, contoh indikator *input*: jumlah dana yang dibutuhkan, tenaga terlibat, peralatan yang digunakan, jumlah bahan yang digunakan. Realitanya sudah sesuai yang terjadi dilapangan dalam konteks jumlah dana yang dibutuhkan dan dipersiapkan oleh pengguna, tenaga kerja yang terlibat sudah sesuai dengan perencanaan tujuan *E-Toll* itu sendiri dan dalam infrastrukturnya berupa material dan juga peralatan berupa sistem program elektronik dalam menjalankan program sehingga pelaksanaan *E-Toll* itu sendiri dapat berjalan sesuai perencanaannya.Selanjutnya dari pihak

yang terkait seharusnya memprogres sosialisasi penggunaan E-toll itu sendiri sehingga masyarakat yang belum menggunakan dapat menggunakan dan juga bisa memahami cara penggunaan sistem E-toll tersebut. (2) *Proses*, adalah sebuah rangkaian dari kebijakan atau tata laksana yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kebijakan itu berjalan sesuai dengan fungsinya, contoh indikator *proses* : kelengkapan, ketetapan waktu laporan, dan laporan umpan balik. Semua kegiatan sistem yang dilakukan secara profesional melalui proses akan mengubah input menjadi output. Namun realita dilapangan belum sesuai apa yang direncanakan sebelumnya masih banyak problematika seperti masih adanya masyarakat atau pengguna jalan toll belum memiliki *E-Toll card* hingga masih melakukan pembayaran secara manual, hal itu disebabkan karena masih kurangnya sosialisasi dan informasi dari pihak terkait bahwa pentingnya penggunaan *E-Toll card* tersebut sehingga masyarakat paham dan menggunakan sistem E-toll tersebut. (3) *Output* merupakan hasil dari *input* atau tepat sasaran apa tidak, ketika hasilnya jauh dari harapan yang telah dikeluarkan maka kebijakan atau masukan harus dilakukan evaluasi agar mencapai suatu tujuan bersama demi

kemajuan lembaga dan masyarakat, sehingga tidak ada saling dirugikan, contoh indikator *output* : jumlah jasa/kegiatan yang direncanakan, jumlah barang yang akan dibeli/dihasilkan. Realita yang ada dilapangan belum sesuai , dengan adanya inovasi Sistem *E-toll* seperti saat ini yang dulunya manual sebagian besar masyarakat sudah merasakan dan terbantu atas sistem *E-Toll* tersebut meskipun masih adanya sebagian kecil masyarakat yang belum mempunyai dan menggunakan *E-Toll Card* tersebut sehingga masih adanya antrian panjang di tempat pembayaran karena masih menggunakan sistem manual. (4) *Benefit* adalah bentuk imbal jasa atau dasar kebutuhan yang berguna untuk memperlancar proses kerja. Sama halnya dengan seseorang yang menjadi *reseller* suatu barang maka ia akan mendapatkan *benefit* (imbal jasa), contoh indikator *benefit* : peningkatan hal yang positif dalam jangka menengah dan jangka panjang, penurunan hal yang negatif dalam jangka panjang. Realita dilapangan sudah sesuai terkait dari segi keuntungan masyarakat terbantu dari segi waktu Karena sesuai tujuannya yakni Efektif dan lebih efisien, penggunaan *E-Toll* ini merupakan pengganti yang manual cuman yang kami prioritaskan untuk masyarakat



agar kiranya E-toll sebagai solusi agar tidak merugikan waktu masyarakat lagi dan lebih praktis, terbantunya masyarakat dari segi waktu yang lebih efisien sehingga tidak membebani kegiatan lain masyarakat pengguna *E-toll card* tersebut. *E-toll card* sesuai dengan tujuannya yakni mengifisienkan dan mengefektifkan para pengguna dalam pembayaran sehingga masyarakat lebih untung tidak melakukan pembayaran dengan antrian panjang dan berpengaruh terhadap kegiatan lain yang dulunya dapat tertunda dengan sistem manual hingga sekarang dapat membantu masyarakat. (5) *Outcome* adalah sebuah hasil yang akan dicapai sesuai waktu yang ditentukan, dalam artian jangka waktu lama tetapi harapan diharapkan sesuai hasil anggaran yang dikeluarkan mendapatkan sebuah keuntungan atau kerugian. Jika keuntungan didapatkan maka kebijakan dipertahankan tapi jika kerugian didapatkan maka perombakan kebijakan harus dilakukan, contoh indikator *outcome* : jumlah/ % hasil langsung dari kegiatan, peningkatan langsung hal-hal yang positif, penurunan langsung hal-hal yang negatif. Realita dilapangan sudah sesuai dengan penjelasan diatas terkait system *E-toll card* setiap tahunnya mengalami peningkatan sesuai hasil survey tetapi

masih perlu adanya progress informasi agar sistem *E-toll* bisa digunakan secara komprehensif untuk para pengguna jalan tol dikota Makassar agar pengguna yang masih melakukan pembayaran secara manual dapat menikmati manfaat dan kegunaan program *E-Toll card* yang efektif dan efisien.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Implementasi Sistem *E-Toll* Di Kota Makassar sebagai berikut: (1) Inovasi Sistem E-toll seperti saat ini berjalan cukup baik yang dulunya manual menjadikan hal ini dapat lebih mudah, efektif dan efisien serta bersifat akuntabel, anggaran yang perlu dipersiapkan bagi calon pengguna *E-Toll card* yakni Rp.20.000-Rp.2.000.000 dan dengan proses input dalam *E-Toll* sudah sesuai, tenaga kerja yang terlibat sudah sesuai dengan perencanaan tujuan *E-Toll* itu sendiri dan dalam infrastrukturnya berupa material dan juga peralatan berupa sistem program elektronik dalam menjalankan program sehingga pelaksanaan *E-Toll* itu sendiri dapat berjalan sesuai perencanaannya. Selanjutnya dari pihak yang terkait seharusnya memprogres sosialisasi penggunaan *E-toll* itu sendiri sehingga

masyarakat yang belum menggunakan dapat menggunakan dan juga bisa memahami cara penggunaan sistem E-toll tersebut. (2) Dengan inovasi Sistem E-toll yang dapat dikatakan berjalan sesuai apa yang direncanakan sebelumnya meskipun masih banyak problematika seperti masih adanya masyarakat atau pengguna jalan toll belum memiliki *E-Toll card* hingga masih melakukan pembayaran secara manual, hal itu disebabkan karena masih kurangnya sosialisasi dan informasi dari pihak terkait bahwa pentingnya penggunaan *E-Toll card* tersebut sehingga masyarakat paham dan menggunakan sistem E-toll tersebut. (3) Inovasi Sistem E-toll seperti saat ini yang dulunya manual sebagian besar masyarakat sudah merasakan dan terbantu atas sistem E-Toll tersebut meskipun masih adanya sebagian kecil masyarakat yang belum mempunyai dan menggunakan *E-Toll Card* tersebut sehingga masih adanya antrian panjang di tempat pembayaran karena masih menggunakan sistem manual. (4) *E-toll card* terkait dari segi keuntungan masyarakat terbantu dari segi waktu karena sesuai tujuannya yakni Efektif dan lebih efisien, penggunaan E-Toll ini merupakan pengganti yang manual cuman yang kami prioritaskan untuk masyarakat

agar kiranya E-toll sebagai solusi agar tidak merugikan waktu masyarakat lagi dan lebih praktis, terbantunya masyarakat dari segi waktu yang lebih efisien sehingga tidak membebani kegiatan lain masyarakat pengguna *E-toll card* tersebut. *E-toll card* sesuai dengan tujuannya yakni mengifisienkan dan mengefektifkan para pengguna dalam pembayaran sehingga masyarakat lebih untung tidak melakukan pembayaran dengan antrian panjang dan berpengaruh terhadap kegiatan lain yang dulunya dapat tertunda dengan sistem manual hingga sekarang dapat membantu masyarakat. (5) Sistem *E-toll card* setiap tahunnya mengalami peningkatan sesuai hasil survey tetapi masih perlu adanya progres informasi agar sistem E-toll bisa digunakan secara komprehensif untuk para pengguna jalan tol dikota Makassar agar pengguna yang masih melakukan pembayaran secara manual dapat menikmati manfaat dan kegunaan program E-Toll card yang efektif dan efisien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zainal, Said. 2012. *Kebijakan Publik*, Jakarta: Salemba Humanika.
- Agustino, Leo. 2012. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta

- Anderson, James E. 1984. *Public Policy Making*, CBS Collenge Publishing.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi kedua*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Juliartha, Edward. 2009. *Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Trio Rimba Persada.
- Keban, Yermias, T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Penerbit Gaya Media. Yogyakarta
- Nugroho Riant, 2003, *Kebijakan Publik; Formulasi, Implementasi, Evaluasi*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Suharno. (2010). *Dasar-dasar Kebijakan Publik: Kajian Proses dan Analisis kebijakan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Suratman, 2017. *Generasi Implementasi dan Evaluasi; Kebijakan Publik*, Surabaya: Capiya Publishing.
- Suhar, Edi. 2010. *Analisa Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta