

## DINAMIKA GOOD GOVERNANCE PADA PENGATURAN WAKTU KERJA PENGEMUDI OJEK ONLINE DI PALU

Abdul Rivai<sup>1</sup>, Olvista Amanda<sup>2</sup>, Viola Marta Tilova<sup>3</sup>, Angga Pramana<sup>4</sup>, Bintang Az Ziqra Masang<sup>5</sup>

[arlologau@gmail.com](mailto:arlologau@gmail.com)<sup>1</sup>, [amandaolvista@gmail.com](mailto:amandaolvista@gmail.com)<sup>2</sup>, [martatilovav@gmail.com](mailto:martatilovav@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[anggapramana960@gmail.com](mailto:anggapramana960@gmail.com)<sup>4</sup>, [bintangazziqra26@gmail.com](mailto:bintangazziqra26@gmail.com)<sup>5</sup>

Universitas Tadulako

### ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji dinamika good governance dalam pengaturan waktu kerja pengemudi ojek online Grab di Kota Palu melalui pendekatan kualitatif fenomenologi. Penelitian dilakukan pada Kamis, 4 Desember 2025 pukul 10.30 di titik kumpul strategis seperti Perempatan Jalan Moh. Yamin, Vetran, Sisingamangaraja, dan Juanda. Teknik pengumpulan data utama adalah wawancara mendalam semi-terstruktur dengan 8 informan purposive (pengalaman kerja minimal 6 bulan, usia 20-45 tahun, variasi full-time/paruh waktu GrabBike/GrabFood), dilengkapi observasi partisipan dan catatan lapangan untuk triangulasi. Temuan menunjukkan pola kerja fleksibel 8-12 jam/hari (bahkan hingga 14 jam) yang bergantung ritme demand masyarakat: pagi penumpang, jam makan siang (11.00-15.00) pengantaran makanan, sore keramaian umum. Faktor pengaruh utama meliputi cuaca buruk (hujan/angin), target pribadi, dan strategi adaptasi seperti konsistensi jam ramai, pindah lokasi mangkal (restoran McD, pusat kuliner), top-up saldo aplikasi, serta istirahat singkat. Pendapatan harian bersih Rp150.000- Rp250.000 tidak linier dengan durasi kerja, lebih ditentukan lokasi strategis dan efisiensi operasional setelah potong aplikasi/bensin. Dari perspektif good governance, terdapat defisit transparansi perubahan tarif/potongan, akuntabilitas algoritma yang tidak adil dalam distribusi order, keadilan peluang rendah akibat kompetisi tinggi, serta responsivitas platform minim terhadap aspirasi pengemudi (kenaikan ongkir, parkir gratis). Sebagai frontline service provider pelayanan publik, kondisi kerja rentan ini berpotensi menurunkan mutu layanan masyarakat. Penelitian merekomendasikan intervensi kebijakan publik berupa regulasi tarif minimum, batas komisi, perlindungan K3, dan fasilitas khusus ojol untuk mewujudkan good governance gig economy yang berkelanjutan di Palu.

**Kata Kunci:** Good Governance, Pengemudi Grab, Pengaturan Waktu Kerja, Ojek Online Palu, Fenomenologi Kualitatif, Gig Economy, Pelayanan Publik, Kebijakan Transportasi Daring.

### ABSTRACT

*This study examines the dynamics of good governance in the work time management of Grab online motorcycle taxi drivers in Palu City through a qualitative phenomenological approach. The research was conducted on Thursday, December 4, 2025, at 10:30 AM at strategic gathering points such as the intersections of Jalan Moh. Yamin, Vetran, Sisingamangaraja, and Juanda. The main data collection technique was semi-structured in-depth interviews with 8 purposively selected informants (minimum 6 months work experience, ages 20-45 years, variation of full-time/part-time GrabBike/GrabFood), complemented by participant observation and field notes for triangulation. Findings reveal flexible work patterns of 8-12 hours/day (up to 14 hours) dependent on community demand rhythms: morning passenger services, lunch hours (11:00-15:00) for food delivery, and evening general crowds. Key influencing factors include adverse weather (rain/strong winds), personal targets, and adaptation strategies such as consistency during peak hours, relocating to high-demand spots (McD restaurants, culinary centers), topping up app balances, and short breaks. Daily net income of Rp150,000-Rp250,000 shows no linear correlation with work duration, primarily determined by strategic locations and operational efficiency after app deductions/fuel costs. From a good governance perspective, deficits exist in tariff/change deduction transparency, platform algorithm accountability in order distribution, low equity of order opportunities due to high competition, and minimal platform responsiveness to driver aspirations (fare increases, free parking). As frontline public service providers, these*

*vulnerable working conditions potentially degrade service quality to the community. The study recommends public policy interventions including minimum fare regulations, commission caps, occupational health and safety protection, and dedicated ojol facilities to achieve sustainable good governance in the gig economy in Palu.*

**Keywords:** *Good Governance, Grab Drivers, Work Time Management, Online Motorcycle Taxi Palu, Qualitative Phenomenology, Gig Economy, Public Service, Online Transportation Policy.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi telah merevolusi sektor transportasi di Indonesia, khususnya melalui munculnya platform aplikasi berbasis daring seperti Grab yang menawarkan layanan ojek online (ojol), pengantaran makanan (GrabFood), dan transportasi lainnya. Fenomena ini tidak hanya mengubah pola mobilitas masyarakat tetapi juga menciptakan ekosistem pekerjaan baru dalam bentuk gig economy, di mana pengemudi berstatus independen dengan fleksibilitas waktu kerja tinggi namun disertai ketidakpastian pendapatan dan kerentanan struktural. Di Kota Palu, ibu kota Provinsi Sulawesi Tengah, layanan Grab telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat, mendukung aktivitas ekonomi, pendidikan, dan sosial di tengah topografi kota yang menantang dengan lalu lintas padat dan cuaca tropis yang sering tidak menentu. Pengamatan lapangan awal di titik-titik strategis seperti Perempatan Jalan Moh. Yamin, Vetran, Sisingamangaraja, dan Juanda mengungkapkan bahwa pengemudi Grab rata-rata bekerja 8 hingga 14 jam per hari, dengan pendapatan harian bersih berkisar Rp150.000 hingga Rp250.000 setelah dikurangi potongan aplikasi, biaya bensin, dan operasional lainnya. Pola kerja ini sangat bergantung pada ritme permintaan (demand) masyarakat, seperti jam sibuk pagi untuk layanan penumpang, puncak jam makan siang (11.00-15.00) untuk pengantaran makanan, serta sore hari untuk transportasi umum, sementara faktor eksternal seperti hujan lebat atau angin kencang sering memaksa penghentian sementara aktivitas.

Dari perspektif administrasi publik, pengemudi ojek online Grab tidak hanya berperan sebagai pelaku ekonomi informal tetapi juga sebagai frontline service provider dalam sistem pelayanan publik berbasis digital. Mereka menjadi perpanjangan tangan pemerintah dalam menyediakan aksesibilitas transportasi yang cepat, murah, dan andal bagi masyarakat, terutama di daerah dengan infrastruktur transportasi umum yang masih terbatas seperti Palu. Namun, realitas lapangan menunjukkan adanya ketidakseimbangan struktural: meskipun platform menjanjikan fleksibilitas, pengemudi justru menghadapi tekanan untuk memperpanjang jam kerja demi mencapai target pendapatan, tanpa jaminan perlindungan ketenagakerjaan formal seperti asuransi kesehatan, jaminan hari tua, atau batas jam kerja maksimal. Keluhan umum yang muncul mencakup kurangnya transparansi dalam perubahan tarif dan potongan komisi aplikasi, ketidakadilan algoritma dalam mendistribusikan order yang sering menguntungkan pengemudi senior atau berlokasi strategis, serta minimnya responsivitas platform terhadap aspirasi pengemudi seperti kenaikan ongkos kirim atau penyediaan fasilitas parkir gratis di titik mangkal. Kondisi ini mencerminkan defisit prinsip good governance transparansi, akuntabilitas, keadilan (equity), dan responsivitas yang menjadi fondasi administrasi publik modern, sebagaimana diuraikan dalam kerangka reformasi pelayanan publik di Indonesia.

Fenomena gig economy global, sebagaimana dikemukakan oleh De Stefano (2016) dalam konsep "just-in-time workforce", semakin relevan di konteks lokal Palu di mana pengemudi ojol berada dalam posisi rentan: bukan karyawan tetap perusahaan namun sepenuhnya bergantung pada algoritma platform untuk mata pencaharian. Studi sebelumnya seperti Maeni (2021) tentang pengalaman kerja pengemudi Maxim dan Grab menyoroti pola serupa di wilayah lain, tetapi kajian spesifik di Palu masih terbatas,

terutama dari sudut pandang good governance. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menggali pengalaman subjektif pengemudi melalui pendekatan kualitatif fenomenologi, yang memungkinkan pemahaman mendalam tentang makna dan dinamika pengelolaan jam kerja serta pendapatan mereka. Pendekatan ini selaras dengan metodologi penelitian kualitatif yang menekankan narasi lived experience partisipan, sebagaimana direkomendasikan oleh (Moleong, 2019; Sugiyono, 2020).

Rumusan masalah penelitian ini difokuskan pada tiga isu utama: pertama, pola dan faktor-faktor yang memengaruhi pengaturan jam kerja pengemudi Grab di Kota Palu, termasuk ritme demand lokal, cuaca, dan target pribadi; kedua, hubungan non-linier antara durasi jam kerja dengan pendapatan harian, di mana strategi seperti konsistensi mangkal di lokasi strategis (restoran McD, pusat kuliner) lebih menentukan daripada lamanya bekerja; ketiga, dinamika good governance dalam interaksi antara pengemudi, platform Grab, dan pemerintah daerah, khususnya defisit transparansi tarif, akuntabilitas algoritma, keadilan distribusi order, serta responsivitas terhadap kebutuhan pengemudi. Tujuan penelitian adalah mengungkap fenomena tersebut secara deskriptif-exploratif untuk menghasilkan rekomendasi kebijakan publik yang konkret, seperti penerbitan regulasi tarif minimum oleh Pemkot Palu, pembatasan komisi aplikasi maksimal 20%, program perlindungan keselamatan dan kesehatan kerja (K3), serta penyediaan zona khusus ojol dengan parkir gratis di titik ramai.

Manfaat penelitian ini bersifat ganda. Secara teoritis, studi memperkaya literatur administrasi publik di Indonesia dengan perspektif gig economy daerah non-Jawa, khususnya integrasi prinsip good governance dalam pengelolaan pekerjaan berbasis platform digital. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi dasar masukan bagi Pemerintah Kota Palu dalam merumuskan Peraturan Walikota tentang transportasi daring, Kementerian Perhubungan untuk standar nasional ojol, serta Grab Indonesia untuk meningkatkan akuntabilitas dan kesejahteraan mitra pengemudi. Selain itu, penelitian ini berkontribusi pada upaya Sinambela (2017) dalam reformasi pelayanan publik, di mana pengemudi ojol dilihat sebagai aktor kunci dalam ekosistem layanan masyarakat era digital. Dengan demikian, penelitian tidak hanya mendokumentasikan realitas lapangan tetapi juga mendorong transformasi kebijakan yang lebih inklusif dan berkelanjutan di Kota Palu (Maeni, 2021; Sugiyono, 2022).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi untuk menggali pengalaman subjektif (lived experience) pengemudi Grab dalam mengelola jam kerja dan pendapatan di Kota Palu. Pendekatan kualitatif dipilih karena bersifat deskriptif-exploratif yang memungkinkan pemahaman mendalam tentang makna dan dinamika fenomena sosial dari perspektif partisipan langsung, bukan melalui pengukuran numerik atau generalisasi statistik. Fenomenologi secara khusus relevan untuk mengungkap esensi pengalaman kerja pengemudi ojol sebagai bagian gig economy, termasuk fleksibilitas waktu, tantangan algoritma platform, dan adaptasi terhadap ritme demand lokal, sebagaimana ditekankan dalam metodologi penelitian kualitatif yang menekankan narasi tebal (thick description) dan konteks holistik (Moleong, 2019). Keunggulan desain ini terletak pada kemampuannya menangkap pola tak kasat mata seperti rutinitas pribadi pengemudi di tengah fleksibilitas aplikasi, yang sulit diukur secara kuantitatif, serta memfasilitasi triangulasi data untuk meningkatkan kredibilitas dan transferabilitas temuan dalam konteks administrasi publik daerah (Sugiyono, 2020).

Lokasi penelitian difokuskan pada titik-titik kumpul strategis pengemudi Grab di Kota Palu, yaitu Perempatan Jalan Moh. Yamin, Vetran, Sisingamangaraja, dan Juanda,

yang dipilih karena merupakan basecamp alami dengan aktivitas tinggi dan representatif dinamika kerja sehari-hari. Pengumpulan data primer dilakukan pada Kamis, 4 Desember 2025 pukul 10.30 WITA hingga selesai, memanfaatkan jam mangkal siang yang ramai untuk observasi kontekstual. Teknik pengumpulan data utama adalah wawancara mendalam (indepth interview) semi-terstruktur dengan pedoman pertanyaan terbuka yang fleksibel, mencakup tema pola jam kerja, faktor pengaruh (demand, cuaca, target), strategi pendapatan, serta persepsi terhadap good governance platform. Wawancara dilakukan tatap muka di lokasi alami untuk menjaga autentisitas, direkam audio dengan persetujuan etis informan, dan ditranskrip verbatim dengan durasi rata-rata 30-45 menit per sesi agar tidak mengganggu rutinitas kerja responden (Prasetyo, 2024). Pelengkapannya adalah observasi partisipan non-struktural untuk memverifikasi narasi wawancara melalui perilaku aktual seperti interaksi mangkal, penerimaan order, dan respons cuaca, serta catatan lapangan (field notes) tentang kondisi lingkungan seperti keramaian titik atau pola lalu lintas, guna triangulasi sumber dan metodologi demi validitas data (Anggraeni, 2025).

Informan penelitian berjumlah 8 orang pengemudi Grab aktif yang dipilih melalui purposive sampling dengan kriteria inklusif: pengalaman kerja minimal 6 bulan, usia 20-45 tahun, variasi status full-time ( $\geq 10$  jam/hari) dan paruh waktu (6-9 jam/hari), serta keterlibatan dalam layanan GrabBike dan/atau GrabFood untuk mencakup keragaman pengalaman. Profil informan mencakup: dua full-time GrabFood (12-14 jam, pengalaman 2-3 tahun), tiga gabungan Bike-Food (10 jam, pengalaman 1-1,5 tahun), dan tiga paruh waktu utama Bike (6-8 jam, pengalaman 6-12 bulan), memastikan saturasi data dan representasi komprehensif dinamika Palu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara mendalam dengan 8 informan mengungkap pola kerja pengemudi Grab di Kota Palu yang bersifat fleksibel tinggi namun menuntut adaptasi ketat terhadap ritme permintaan masyarakat. Sebagian besar informan melaporkan durasi kerja harian 8-12 jam, dengan ekstensi hingga 14 jam saat order ramai atau target pendapatan belum tercapai. Informan pertama (full-time GrabFood, 28 tahun) menyatakan, "Saya mulai jam 06.00 pagi ambil penumpang ke kantor, siang full makanan sampai 15.00, malam balik lagi kalau target belum kena," sementara Informan kedua (paruh waktu GrabBike, 22 tahun) memilih pola 6-8 jam fokus sore hari karena kuliah pagi. Titik operasional mencakup seluruh wilayah Palu dengan prioritas mangkal di lokasi strategis seperti lampu merah McDonald's, pusat kuliner Tadulako, dan perempatan ramai, mencerminkan strategi sadar mengikuti pola mobilitas lokal yang unik di ibu kota Sulawesi Tengah.

Faktor dominan pengaturan jam kerja adalah pola demand eksternal, dengan puncak jam makan siang (11.00-15.00) sebagai "golden hour" pengantaran makanan yang menentukan 40-60% pendapatan harian, diikuti pagi (06.00-09.00) untuk penumpang komuter dan sore (16.00-20.00) untuk transportasi umum. Cuaca tropis Palu menjadi penghambat signifikan; Informan ketiga menggambarkan, "Hujan deras 30 menit aja bisa rugi Rp50.000 karena order dibatalkan, makanya saya matiin aplikasi kalau mendung." Target pribadi memperpanjang jam kerja secara sukarela, sementara faktor internal seperti stamina fisik dan komitmen keluarga membatasi durasi maksimal. Temuan ini selaras dengan fenomenologi pengalaman kerja ojol Maeni (2021) yang menyoroti fleksibilitas sebagai pedang bermata dua: kebebasan sekaligus paksaan mengikuti algoritma pasar digital.

Hubungan antara durasi jam kerja dan pendapatan pengemudi Grab bersifat non-linier, di mana pendapatan harian kotor Rp200.000-300.000 (bersih Rp150.000-250.000 setelah potong 20% aplikasi, bensin Rp30.000-50.000, dan makan) lebih ditentukan

efisiensi waktu dan lokasi daripada total jam aktif. Wawancara mengungkap bahwa 4 jam kerja strategis di jam ramai (misalnya 11.00-15.00) menghasilkan pendapatan setara 10 jam di waktu sepi, sebagaimana diilustrasikan Informan keempat: "Kerja 12 jam tapi kalau salah spot cuma Rp120.000 bersih, mending 8 jam di depan resto dapat Rp200.000." Strategi adaptasi mencakup konsistensi mangkal harian di titik tetap, rotasi lokasi (pagi stasiun, siang resto, malam mal), top-up saldo aplikasi untuk akses order premium, dan istirahat mikro 10-15 menit untuk jaga fokus, menunjukkan kecerdasan praktis pengemudi dalam memaksimalkan peluang gig economy.

Variabilitas pendapatan tinggi akibat faktor algoritma platform yang memprioritaskan rating dan lokasi GPS, di mana kompetisi antar 50-100 pengemudi di satu titik menciptakan "perang order" yang melelahkan. Temuan ini memperkuat konsep just in time workforce De Stefano (2016), di mana fleksibilitas waktu disertai ketergantungan total pada sistem digital tanpa kontrol struktural, menghasilkan pendapatan tidak stabil meskipun jam kerja panjang. Dalam konteks Palu, faktor lokal seperti topografi berbukit dan banjir musiman memperburuk efisiensi, menjadikan strategi mangkal sebagai kunci utama survival ekonomi.

Analisis good governance mengungkap defisit sistemik dalam interaksi pengemudi-platform-pemerintah daerah. Transparansi rendah terlihat dari perubahan tarif dan potongan komisi yang diumumkan sepihak via notifikasi aplikasi tanpa penjelasan algoritma, sebagaimana dikeluhkan Informan kelima: "Ongkir naik tapi komisi tetep 20%, kok nggak kasih breakdown jelasnya?" Akuntabilitas platform lemah karena absennya mekanisme partisipasi pengemudi dalam pengambilan kebijakan, dengan algoritma distribusi order yang tidak transparan dan sering diskriminatif terhadap pengemudi baru atau rating rendah. Prinsip keadilan (equity) terganggu kompetisi destruktif di titik mangkal tanpa regulasi kuota, sementara responsivitas Grab minim terhadap aspirasi konkret seperti kenaikan tarif minimum Rp10.000/km, parkir gratis, atau subsidi bensin.

Sebagai frontline service provider pelayanan publik, pengemudi Grab rentan terhadap penurunan mutu layanan akibat kelelahan jam panjang dan frustrasi algoritma, berpotensi menimbulkan keluhan pelanggan terkait keterlambatan atau keselamatan. Sinambela (2017) menegaskan bahwa reformasi pelayanan publik mensyaratkan kondisi kerja penyedia layanan optimal, sehingga defisit good governance ini berdampak sistemik pada aksesibilitas transportasi masyarakat Palu. Pemda Sulawesi Tengah belum memiliki regulasi khusus ojol, menciptakan ruang abu-abu status hukum pengemudi yang tidak dilindungi UU Ketenagakerjaan formal namun terikat kontrak digital.

Temuan menegaskan perlunya intervensi kebijakan publik komprehensif untuk mewujudkan good governance gig economy. Rekomendasi utama mencakup: (1) Perwali Palu tentang tarif minimum ojol Rp8.000-12.000/km dan batas komisi platform 15%; (2) Zona khusus mangkal dengan parkir gratis di 10 titik strategis; (3) Program K3 berbasis aplikasi termasuk asuransi kecelakaan dan batas jam kerja 12 jam/hari; (4) Forum dialog tripartit Pemda Platform Pengemudi bulanan untuk transparansi algoritma. Pendekatan ini sejalan Sugiyono (2020) yang merekomendasikan triangulasi kebijakan publik untuk fenomena ekonomi digital daerah, memastikan kesejahteraan pengemudi sebagai pondasi pelayanan publik berkelanjutan di Palu.

## KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengungkap dinamika kompleks good governance dalam pengaturan waktu kerja pengemudi ojek online Grab di Kota Palu melalui pendekatan kualitatif fenomenologi yang mendalam. Temuan utama menegaskan bahwa fleksibilitas kerja 8-14 jam/hari yang bergantung ritme demand masyarakat (puncak 11.00-15.00),

cuaca tropis, dan target pendapatan bersih Rp150.000-250.000 tidak linier dengan durasi kerja, melainkan lebih ditentukan strategi adaptasi seperti mangkal strategis di McD/pusat kuliner dan top-up saldo aplikasi. Lebih krusial lagi, defisit prinsip good governance, transparansi tarif rendah, akuntabilitas algoritma diskriminatif, keadilan peluang terganggu kompetisi, serta responsivitas platform minim menciptakan kondisi kerja rentan bagi pengemudi sebagai frontline service provider pelayanan publik, berpotensi menurunkan mutu layanan masyarakat Palu secara sistemik (Maeni, 2021; De Stefano, 2016).

Secara teoritis, studi ini memperkaya literatur administrasi publik Indonesia dengan perspektif gig economy daerah non-Jawa, mengintegrasikan fenomenologi lived experience pengemudi ojol ke dalam kerangka good governance dan reformasi pelayanan publik. Pendekatan kualitatif berhasil menangkap narasi tebal yang mengungkap pola tak kasat mata seperti paksaan fleksibilitas dan kecerdasan praktis pengemudi, selaras dengan metodologi Moleong (2019) dan Sugiyono (2020) yang menekankan triangulasi untuk kredibilitas temuan. Secara praktis, rekomendasi kebijakan seperti Perwali tarif minimum Rp10.000/km, batas komisi 15%, zona mangkal parkir gratis, dan forum tripartit Pemda Grab Pengemudi memberikan roadmap actionable bagi Pemerintah Kota Palu untuk intervensi regulasi transportasi daring yang inklusif dan berkelanjutan.

Keterbatasan penelitian meliputi fokus lokasi Palu (transferabilitas terbatas ke kota lain), jumlah informan 8 orang meskipun saturasi tercapai, serta absennya perspektif eksekutif platform Grab yang dapat diperkaya studi berikutnya. Saran penelitian lanjutan mencakup: (1) pendekatan mixed methods dengan survei kuantitatif 100+ pengemudi untuk validasi pola pendapatan; (2) studi komparatif Palu tentang regulasi daerah ojol; (3) analisis dampak kebijakan pasca-implementasi zona mangkal; serta (4) etnografi longitudinal 6 bulan untuk dinamika musiman cuaca-hujan. Penelitian ini menegaskan urgensi administrasi publik proaktif dalam mengelola gig economy, memastikan kesejahteraan pengemudi sebagai pondasi pelayanan publik digital yang adil dan responsif di era platform economy Indonesia (Sinambela, 2017; Sugiyono, 2022).

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, N. (2025). Fenomena driver ojek online wanita sebagai bentuk pemberdayaan ekonomi. *Jurnal Pendidikan Sosiologi Universitas Pendidikan Ganesha*.
- De Stefano, V. (2016). The rise of the "just-in-time workforce": On-demand work, crowdwork, and labour protection in the "gig-economy" (Conditions of Work and Employment Series No. 71). International Labour Office.
- Maeni, S. (2021). Pengalaman kerja pengemudi ojek online Maxim dan Grab dalam mengelola waktu kerja. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 5(2), 45-60.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Prasetyo, W. H. (2024). *Strategi pengemudi ojek online dalam meningkatkan pendapatan harian* [Skripsi, Universitas Metro].
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif* (Edisi ke-3). CV Alfabeta.