

Efektivitas Quick Response Code Indonesian Standard Sebagai Metode Pembayaran Nontunai Suroboyo Bus

Effectiveness of Quick Response Code Indonesian Standard as a Suroboyo Bus Non-Cash Payment Method

Romy Hafizh Lesmana & Agus Widiyarta*

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

Diterima: 24 Desember 2021; Direview: 24 Desember 2021; Disetujui: 21 Februari 2022

*Corresponding Email: agus_widiyarta.adneg@upnjatim.ac.id

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa efektivitas program metode pembayaran nontunai menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada Suroboyo Bus. Suroboyo Bus saat pertama kali diluncurkan pada tahun 2018 menggunakan metode pembayaran sampah botol plastik, akan tetapi sejak dikeluarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 56 Tahun 2021 sehingga terdapat perubahan status pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum (UPTD PTU) yang merupakan unit pelaksana Suroboyo Bus dibawah Dinas Perhubungan Kota Surabaya menjadi Badan Layanan Umum Daerah membuat pengelolaan keuangan Suroboyo Bus menjadi lebih fleksibel sehingga memungkinkan untuk menggunakan metode pembayaran nontunai menggunakan QRIS. Masalah difokuskan pada penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran nontunai di Suroboyo Bus. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori efektivitas program dari Budiani yang terdiri dari 1. Ketepatan sasaran program; 2. Sosialisasi program; 3. Tujuan Program; dan 4. Pemantauan Program. Data-data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi yang kemudian dianalisis secara kualitatif. Kajian ini menyimpulkan bahwa penggunaan QRIS cukup efektif dilakukan, akan tetapi minat masyarakat menggunakan QRIS masih rendah sehingga perlu sosialisasi dan penyesuaian dengan keadaan masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas; Suroboyo Bus; QRIS

Abstract

This article aims to find out and analyze the effectiveness the non-cash payment method program uses the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) on Suroboyo Bus. Suroboyo Bus was first launched in 2018 using plastic bottle waste as a payment method, but since the statute of Surabaya's Major through Peraturan Walikota Number 56 Year 2021, there has been a change in the status of the Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum (UPTD PTU) which is the implementing unit of Suroboyo Bus under the Dinas Perhubungan Kota Surabaya has become a Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), making Suroboyo Bus financial management more flexible, making it possible to use non-cash payment methods using QRIS. The problem is focused on using QRIS as a non-cash payment method on Suroboyo Bus. In order to approach this problem is using the theory program's effectiveness by Budiani, which consists of 1. The accuracy of program targets; 2. Program socialization; 3. Program Objectives; and 4. Program Monitoring. The data were collected through interviews, observations and documentation and analyzed with qualitative methods. This study concludes that the use of QRIS is quite effective, but the public's interest in using QRIS is still low so it needs to be socialized and adjusted to the conditions of the society.

Keywords: Effectiveness; Suroboyo Bus; QRIS

How to Cite: Lesmana, R. H., & Widiyarta, A., (2022). Efektivitas Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Sebagai Metode Pembayaran Nontunai Suroboyo Bus. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 4 (4): 2260-2268.



PENDAHULUAN

Transportasi merupakan kegiatan perpindahan manusia atau barang dari satu titik ke titik lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Dengan adanya transportasi, dapat memudahkan segala bentuk aktivitas manusia dalam kehidupan sehari-hari dalam berpindah tempat (Kawengian et al., 2017). Transportasi berdasarkan kepemilikannya dibagi menjadi dua jenis yaitu transportasi publik dan transportasi pribadi. Transportasi publik diklasifikasikan pada kategori *public goods* yang artinya barang publik, Ostrom et al., (2019) mendefinisikan barang publik sebagai barang yang dapat dikonsumsi atau dinikmati bersama dan tanpa pengecualian.

Indonesia sebagai negara berkembang sedang gencar mengembangkan transportasi publik, sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 yang ditetapkan oleh Kementerian PPN/Bappenas (2019), menyatakan bahwa tingkat Urbanisasi di Indonesia pada tahun 2015 mencapai 54% pada tahun 2015 dan diproyeksi akan mencapai 67% pada tahun 2035. Isu perkotaan tersebut harus diseimbangi dengan sistem transportasi yang mampu menanggulangi kemacetan, salah satu prioritas pembangunan adalah membangun sistem *transit oriented development* (TOD). menurut Calthrope yang dikutip Rahma et al., (2021) yaitu pembangunan dengan menggunakan lahan bercampur disekitar area transit dan kawasan komersial dengan membangun konektivitas antar moda transportasi dan berjalan kaki. Prioritas utama dari pembangunan tersebut ialah kota-kota besar seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, Denpasar, Makassar, dan Medan, yang dinilai sangat penting untuk merubah pola penggunaan transportasi pribadi ke transportasi publik.

Surabaya sebagai kota bisnis terbesar kedua di Indonesia tentu tidak mau kalah dalam rangka penyediaan mobilitas dalam kota, yaitu dengan transportasi kebanggaannya yang termasuk yaitu Suroboyo Bus. Saat pertama kali diresmikan pada 7 April 2018, Suroboyo Bus menjadi pusat perhatian masyarakat karena dalam menikmati layanan Suroboyo Bus menggunakan metode pembayaran yang unik yaitu menggunakan botol bekas sampah plastik yang ditujukan untuk mengurangi penggunaan sampah plastik di Kota Surabaya. Menurut Haqie et al., (2020) metode pembayaran dari Suroboyo Bus dinilai sebagai inovasi dalam bidang kebijakan publik sebab untuk menikmati jasa layanan Suroboyo Bus tidak perlu mengeluarkan biaya, dan hanya perlu mengumpulkan sampah botol plastik yang dinilai sangat ramah bagi segala kalangan terutama menengah kebawah. Meskipun tidak memerlukan biaya akan tetapi pelayanan yang diberikan tetap maksimal. Suroboyo Bus berada di naungan lingkup Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Surabaya sebagai penyedia layanan bus yang kemudian kerjasama dengan Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH) Kota Surabaya dalam rangka pengolahan hasil pembayaran sampah tersebut.

Setelah setahun berjalan, Pada 2019 Pemerintah Kota Surabaya menilai pengelolaan transportasi di Surabaya harus menjadi prioritas utama demi akselerasi kemajuan yang lebih cepat, sehingga dikeluarkanlah Peraturan Walikota Nomor 7 Tahun (2019) tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum (UPTD PTU) di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. UPTD PTU yang berada dibawah naungan Dishub Kota Surabaya secara langsung memegang tugas dalam memajukan transportasi umum yang ada di kota Surabaya. Tugas-tugas yang diberikan diantaranya ialah percepatan transportasi umum dan pendukungnya, pendukung yang dimaksud ialah halte, tempat peralihan moda, tempat penyimpanan bus, dan pendukung lainnya sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Tabel 1. Data Penumpang Suroboyo Bus

Tahun	2018 (April-Desember)	2019	2020	2021 (Januari-September)
Jumlah Penumpang	513.142	1.123.177	823.130	544.044

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Surabaya 2021

Meskipun begitu, tepat pada akhir September 2021 Suroboyo Bus mencetak rekor dengan genap tiga juta penumpang sejak diluncurkan pada tahun 2018, tentu rekor ini mengindikasikan



bahwa Suroboyo Bus cukup diminati oleh warga Surabaya. Namun kritikan masih didapatkan Suroboyo Bus sebab untuk meraih tiga juta penumpang memerlukan waktu tiga tahun lebih. Kritikan lainnya juga datang dari para pengguna yang merasa kesulitan untuk menikmati layanan sebab harus mencari sampah botol plastik yang menurut beberapa pengguna itu menyusahkan. Sebab untuk menikmati layanan tersebut harus membawa botol plastik yang kemudian ditukarkan kepada kondektur untuk menikmati layanan Suroboyo Bus, para pengguna merasa tidak bisa menikmati layanan secara insidental. Beberapa inovasi seperti penukaran voucher sudah dilakukan akan tetapi masyarakat masih menilai masih sulit dan memberi masukan kepada Suroboyo Bus untuk menambah opsi pembayaran selain sampah botol plastik.

Beberapa perdebatan terus berjalan hingga pada Agustus 2021 Walikota Surabaya mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Walikota Nomor 56 Tahun (2021) tentang Tarif Layanan Bus Surabaya Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum Pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Dengan dikeluarkannya Perwali tersebut menjadi awal dari petualangan baru Bus Surabaya sebab mendapat status Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) sehingga dalam melakukan pengelolaan keuangan akan menjadi lebih fleksibel yang memungkinkan Suroboyo Bus dapat memungut biaya dari penggunaannya. Dengan adanya perubahan ini maka plat merah Bus Surabaya berubah menjadi plat kuning, sehingga dengan begitu Bus Surabaya dapat menggunakan pembayaran nontunai sebagai salah satu pilihan metode pembayaran. Selain itu harga yang ditetapkan dalam penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran Suroboyo Bus dibagi menjadi dua yaitu Umum sebesar Rp. 5.000,- dan Pelajar sebesar 2.500,-.

Metode pembayaran yang ditetapkan melalui Perwali tersebut dilakukan menggunakan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) atau pembayaran nontunai yang menggunakan pembayaran digital. Menurut Saragih et al., (2019) *digital payment* atau pembayaran digital merupakan sebuah metode pembayaran berbasis nontunai yang menggunakan uang digital. Metode pembayaran QRIS ini merupakan layanan berbayar menggunakan kode QR yang digunakan pada pembayaran nontunai. Menurut Kurniawati et al., (2021) QRIS merupakan standar kode QR yang dibuat dan diawasi oleh Bank Indonesia dalam rangka memfasilitasi pembayaran digital melalui aplikasi uang elektronik berbasis server, dompet elektronik, maupun mobile banking. Standardisasi dilakukan agar transaksi dengan QR Code yang dilakukan menjadi lebih mudah, cepat dan aman karena transaksi digital dapat diawasi oleh regulator melalui satu pintu. Tujuan dari diterapkannya QRIS sebagai metode pembayaran pada Suroboyo Bus ialah menambah opsi pembayaran yang ada selain sampah botol demi mempermudah masyarakat dalam menggunakan layanan transportasi publik yang ada di Kota Surabaya.

Namun dari kemajuan teknologi tersebut timbul permasalahan dari keadaan perubahan sosial di masyarakat. Beberapa contoh empirisnya yaitu kekurangan dalam penggunaan kode QR sebagai sistem pembayaran ialah tidak semua masyarakat memiliki ponsel pintar yang mampu memasang aplikasi dompet digital, sehingga beberapa masyarakat tidak mampu menikmati pembayaran dengan metode kode QR, hal ini seperti yang disampaikan artikel yang ditulis Prabowo (2019) pada laman Indonesiainside.id bahwasanya permasalahan QRIS ialah bergantung dari ponsel pintar yang dimiliki pengguna, diantaranya ialah transaksi menggunakan teknologi digital tentu tidak bisa dipisahkan dari koneksi internet, sehingga transaksi menggunakan kode QR seperti QRIS akan menjadi kendala jika terdapat gangguan sinyal, yang berakibat pada kegagalan transaksi.

Dalam tulisan ini akan mengkaji terkait efektivitas dari QRIS sebagai metode pembayara nontunai Suroboyo Bus. Menurut Seputra (2020) yang mengutip Gibson konsep Efektivitas merupakan dapat tercapainya sasaran yang sudah disepakati sebagai usaha bersama. Dalam mencapai sasaran tersebut tentu memerlukan indikator-indikator penilaian guna mencapai efektivitas tersebut. Menurut Budiani yang dikutip Budiman et al., (2021) untuk mengetahui efektivitas program dapat dikaji menggunakan beberapa aspek kriteria yang diantaranya ialah: 1. Ketepatan sasaran program; 2. Sosialisasi program; 3. Tujuan Program; 4. Pemantauan Program. Dari keempat hal tersebut berisi ketepatan sasaran dari program yang sasaran yang ingin dituju, selanjutnya sosialisasi yaitu bagaimana sebuah organisasi melakukan sosialisasi programnya,



kemudian tujuan program yaitu tujuan yang telah ditetapkan untuk melaksanakan program tersebut, yang terakhir kegiatan pemantauan yang dilakukan oleh organisasi dalam memantau program tersebut.

Beberapa penelitian terkait Suroboyo Bus telah dilakukan beberapa contohnya ialah Winaryo et al., (2019) tentang Peran Pemerintah Kota Surabaya Dalam Pengaturan Transportasi Publik Kota Surabaya: Studi Perkotaan Program “Suroboyo Bus”, penelitian tersebut berfokus pada pembahasan peran dari masing-masing stakeholder yang berperan dalam keberlangsungan Suroboyo Bus. Kemudian penelitian kedua dari Sulistyowati et al., (2019) tentang Efektivitas Pengembangan Strategi Pengelolaan Suroboyo Bus. dan dari Dan yang terakhir dari Hakim et al., (2021) Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Suroboyo Bus, penelitian tersebut berfokus pada faktor-faktor yang berpengaruh pada keputusan pengguna untuk menggunakan Suroboyo Bus. Ketiganya membahas pengelolaan Suroboyo Bus, akan tetapi tidak berfokus pada efektivitas program pembayaran nontunai menggunakan metode QRIS seperti pada penelitian ini, sehingga penelitian ini menjadi kebaruan dalam pengembangan transportasi publik khususnya pada ranah Suroboyo Bus.

METODE PENELITIAN

Metodologi yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan dekriptif kualitatif. Penelitian Kualitatif dikenal sebagai penelitian naturalistik yang menurut Anggara (2015) merupakan sebuah penelitian yang berdasarkan pada objek ilmiah dan peneliti dijadikan sebagai instrumen kunci, sementara itu penelitian deskriptif menurut Hardani et al., (2020) merupakan penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Pada penelitian ini penulis berfokus pada sasaran kajian efektivitas program menurut Budiani dalam Budiman et al., (2021) yang meliputi: 1. Ketepatan sasaran program; 2. Sosialisasi program; 3. Tujuan Program; 4. Pemantauan Program. Kajian efektivitas program dilakukan untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana efektivitas dari program pembayaran nontunai menggunakan QRIS. Pengumpulan data dilakukan menggunakan tiga cara yang diantaranya yaitu Wawancara kepada pihak UPTD PTU sebagai unit pelaksana dari Suroboyo Bus dan juga kepada masyarakat yang pernah menggunakan metode pembayaran QRIS sebagai pada Suroboyo Bus, serta penulis melakukan observasi dan dokumentasi. Dari penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui fakta-fakta di lapangan terkait metode pembayaran nontunai Suroboyo Bus menggunakan QRIS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Suroboyo Bus merupakan transportasi ikonik dari kota Surabaya, sebelumnya dalam menggunakan layanan Suroboyo Bus para penumpang harus membayar menggunakan sampah bekas botol plastik yang bertujuan untuk mengurangi penggunaan sampah botol plastik yang ada di Kota Surabaya. Akan tetapi sejak dikeluarkannya Peraturan Walikota nomor 56 Tahun 2021 sehingga sejak 23 Agustus 2021 terdapat penambahan metode pembayaran menggunakan metode QRIS dan Nontunai. Saat ini Suroboyo Bus melayani lima koridor yang terdiri dari koridor Purabaya - Rajawali, koridor Universitas Negeri Surabaya (UNESA) – Institut Teknologi Sepuluh Noverber (ITS), koridor MERR yang melayani Gunung Anyar – Kenjeran Park, koridor Terminal Intermoda Joyo Boyo – Yono Suwoyo dan layanan koridor Bus Tumpuk sebagai pariwisata yang melayani koridor Purabaya – Tembaan.

Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran dapat dimaknai sebagai sejauh mana pengguna program yang dimaksud tepat dengan sasaran dari tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Maharani (2018) bahwasanya sebuah kebijakan harus sesuai dengan kebutuhan dan target pada masyarakat sasaran sehingga kebijakan tersebut akan berhasil. Dalam hal ini dapat diartikan ketepatan sasaran dari pembayaran nontunai QRIS dalam penggunaan layanan Suroboyo Bus. Penambahan metode pembayaran nontunai menggunakan QRIS pada Suroboyo Bus didasari oleh kritikan dan masukan dari masyarakat yang berkaitan dengan sulitnya menggunakan layanan

Suroboyo Bus karena metode pembayaran yang rumit menggunakan sampah botol plastik. Dalam melakukan penambahan metode pembayaran QRIS pihak Suroboyo Bus memerlukan waktu yang cukup panjang disebabkan administrasi yang harus dilakukan UPTD PTU untuk melakukan perusabahan status menjadi BLUD yang selanjutnya layanan Suroboyo Bus dapat dikomersialisasikan menggunakan metode pembayaran QRIS. Dengan beralihnya status tersebut membuat masyarakat lebih mudah dalam menggunakan layanan Suroboyo Bus. Metode pembayaran menggunakan QRIS dapat digunakan oleh semua golongan masyarakat sebab dalam menggunakan QRIS hanya memerlukan ponsel pintar untuk memindai kode QR yang digunakan oleh Suroboyo Bus. Namun menjadi masalah ketika ada penumpang yang tidak paham dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran seperti masyarakat lansia dan disabilitas sehingga *helper* dari Suroboyo Bus membantu dalam melakukan proses pembayaran menggunakan QRIS.

Tabel 2. Data Penumpang Suroboyo Bus Berdasarkan Metode Pembayaran

No	Bulan	QRIS		Botol
		Umum	Pelajar	
1	Agustus	453	28	30.894
2	September	4325	379	98.050
3	Oktober	9.075	877	116.807
4	November	9.828	1.437	104.061
Total Jumlah Penumpang		23.681	2.721	349.812
		26.402		

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Surabaya (2021)

Data tersebut diambil sejak pertama kali QRIS resmi menjadi salah satu opsi pembayaran dari Suroboyo Bus pada tanggal 23 Agustus 2021 yang sudah berjalan tiga bulan. Melihat dari data tersebut dapat kita simpulkan bahwa penggunaan QRIS masih jauh dari harapan dalam meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi publik khususnya Suroboyo Bus akan tetapi terdapat peningkatan penumpang secara perlahan seiring dengan semakin luasnya masyarakat mengetahui bahwa terdapat penambahan opsi metode pembayaran nontunai menggunakan QRIS. Tentu seiring berjalannya waktu diharapkan minat masyarakat untuk menggunakan jasa transportasi publik semakin tinggi, apalagi dengan kemudahan dalam penggunaan layanan yang hanya memerlukan ponsel pintar serta aplikasi dompet digital maupun *mobile banking* dari para penumpang diharapkan mampu menaikkan minat masyarakat untuk melakukan mobilitas menggunakan Suroboyo Bus di dalam kota Surabaya.

Sosialisasi Program

Sosialisasi program dapat diartikan sebagai sebuah proses bagaimana memperkenalkan program kepada masyarakat luas agar program tersebut dapat berjalan sesuai tujuan yang ditetapkan. Dalam kasus Suroboyo Bus menggunakan metode pembayaran nontunai QRIS dapat diartikan seberapa jauh sosialisasi yang dilakukan petugas. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa metode pembayaran menggunakan QRIS didasari dari masukan dan kritikan dari masyarakat. Untuk itu sosialisasi perlu dilakukan demi mendapatkan atensi dari masyarakat luas untuk menggunakan Suroboyo Bus. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan Herdiana (2018) bahwasanya sosialisasi dalam perspektif kebijakan perlu dilakukan sebagai upaya untuk menyebarkan isi program kebijakan yang bertujuan untuk memunculkan pemahaman dan pengetahuan pada kelompok yang menjadi sasaran dari program kebijakan tersebut.

Sosialisasi yang dilakukan pada media sosial instagram dari Suroboyo Bus untuk memberikan informasi kepada masyarakat bahwa ada penambahan metode pembayaran secara nontunai menggunakan QRIS. Diawali dengan ditandatanganinya Perwali No. 56 Tahun 2021 pada 10 Agustus 2021 yang menjadi awal status BLUD dari Suroboyo Bus, kemudian pada tanggal 23 Agustus 2021 secara resmi beberapa unit Suroboyo Bus menggunakan metode pembayaran QRIS. Dengan diresmikannya metode pembayaran QRIS maka sosialisasi mulai gencar dilakukan pada media sosial instagram dengan akun @suroboyobus, kebetulan pada peresmian itu sekaligus

membuka koridor baru dari Suroboyo Bus yaitu rute Terminal Intermoda Joyoboyo - Mayjend Yono Suwoyo, peresmian tersebut dilakukan langsung oleh Walikota Surabaya. Waktu berjalan, yang sebelumnya hanya beberapa unit Suroboyo Bus yang telah membuka layanan menggunakan metode pembayaran QRIS, lalu kemudian seiring berjalannya waktu seluruh rute dan armada dari Suroboyo Bus mampu melayani metode pembayaran QRIS. Pihak Suroboyo Bus juga gencar dengan konten-konten mengenai pembayaran QRIS, mulai dari cara menggunakan, ataupun memberikan hadiah bagi para penumpang yang membuat konten instagram dengan menunjukkan konten kreatif yang sedang melakukan pembayaran nontunai Suroboyo Bus menggunakan QRIS. Sosialisasi juga dilakukan pihak Suroboyo Bus pada saat Bus berjalan, biasanya *helper* memberi tahu ke calon penumpang bahwa ada metode pembayaran baru dengan cara nontunai menggunakan QRIS, sosialisasi ini juga dilakukan dengan memberikan pengetahuan tentang bagaimana cara melakukan pembayaran nontunai menggunakan QRIS pada Suroboyo Bus dengan dompet digital dan *mobile banking* yang dimiliki oleh penumpang. Namun penulis tidak menemukan sosialisasi dari Suroboyo Bus di halte-halte yang terkoneksi dengan Suroboyo Bus, padahal terdapat beberapa golongan masyarakat yang tidak menggunakan media sosial instagram.

Tujuan Program

Tujuan program merupakan penjabaran dari visi dan misi sebab diadakannya program tersebut, tujuan ditetapkan di awal dengan harapan mampu meraihnya pada saat program berjalan. Pada penelitian ini dapat diartikan sebagai sejauh mana tujuan pembayaran nontunai QRIS dapat memenuhi tujuan dari pelaksanaannya. Sejatinnya tujuan dari peluncuran pembayaran nontunai menggunakan QRIS ialah untuk memudahkan penumpang dengan menggunakan digitalisasi pembayaran dalam menikmati layanan dari Suroboyo Bus, hal ini seperti yang disampaikan oleh Rahmawati et al., (2017) bahwa digitalisasi diharapkan untuk meningkatkan performa dari pelayanan publik, dengan begitu dapat dipahami kemudahan harus dicapai oleh pihak Suroboyo Bus demi mendapatkan atensi yang besar dari masyarakat. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, bahwa penggunaan QRIS cukup memerlukan ponsel pintar yang dimiliki para penumpang dan aplikasi dompet digital maupun *mobile banking* yang sudah terintegrasi dengan QRIS.



Gambar 1. Proses Pembayaran Menggunakan QRIS
Sumber: Dokumentasi Penulis 2021

Penumpang merasa dimudahkan sebab dengan adanya penambahan metode pembayaran menggunakan QRIS menjadi lebih efisien, masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan pembayaran nontunai pada dompet digital dan *mobile banking* pada kegiatan sehari-hari. Pada Suroboyo Bus sendiri penggunaan QRIS akan dibantu dengan *helper* yang ada di Suroboyo Bus

yang kemudian dapat dilakukan hanya dengan cara melakukan *scan* atau pemindaian pada kode QR menggunakan kamera dari ponsel pintar mereka yang sudah terdapat dompet digital ataupun *mobile banking* yang terintegrasi dengan QRIS. Setelah melakukan pemindaian penumpang diharuskan untuk melakukan konfirmasi pembayaran pada ponsel pintar mereka, kemudian jika sudah selesai melakukan konfirmasi pembayaran maka penumpang mendapatkan struk pembayaran yang juga berlaku sebagai tiket dengan masa berlaku tiket selama dua jam perjalanan untuk menikmati Suroboyo Bus. Biaya dari menikmati layanan ini terbagi menjadi dua yaitu untuk penumpang umum dengan harga Rp. 5.000,- sementara bagi pelajar atau mahasiswa hanya dikenakan Rp. 2.500,- cukup dengan menunjukkan identitas bahwa mereka termasuk golongan tersebut. Selain itu bagi para guru atau pegawai yang berada pada naungan Pemerintah Kota Surabaya tidak dikenakan biaya dengan menunjukkan identitas atau surat tugas dari instansi yang bersangkutan. Penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran Suroboyo Bus efektif dilakukan karena penggunaan ponsel pintar dan dompet digital yang sudah melekat di masyarakat sehingga masyarakat sudah terbiasa dengan hal tersebut, meskipun eror kerap terjadi karena ponsel pintar yang kesulitan untuk membaca kode QR pada saat Bus berjalan maupun sinyal ponsel yang hilang. Namun, Kesan dari masyarakat dengan adanya kemudahan dari penambahan metode pembayaran menggunakan QRIS sangat positif karena untuk menikmati layanan Suroboyo Bus tidak perlu lagi repot dengan membawa sampah bekas botol plastik, cukup dengan memindai kode QR pada layanan QRIS sudah bisa menikmati layanan Suroboyo Bus untuk mobilisasi di dalam Kota Surabaya.

Pemantauan Program

Pemantauan dapat diartikan sebagai kegiatan mengamati perkembangan program serta mengidentifikasi dan mengantisipasi jika permasalahan akan timbul. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Mustopadidjaja yang dikutip oleh Sabdaningtyas (2018) bahwasanya kegiatan pemantauan dalam evaluasi implementasi kebijakan berperan penting untuk mengetahui secara dini terkait dengan perkembangan pelaksanaan program sehingga dapat diketahui mengenai hal-hal yang perlu diperbaiki sehingga pelaksanaan program kebijakan tetap berjalan optimal. Sesuai dengan penelitian ini dapat diartikan bahwa pemantauan program merupakan kegiatan yang dilakukan oleh petugas dalam memantau penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran nontunai Suroboyo Bus.

Pemantauan dilakukan oleh pihak internal Suroboyo Bus demi memantau keberlangsungan Suroboyo Bus, pemantauan dilakukan khususnya oleh Tim IT (teknologi informasi) dari Suroboyo Bus. Pemantauan dilakukan oleh pihak Suroboyo Bus melalui laporan secara *realtime* yang tertera di layar di kantor Suroboyo Bus. Dari laporan tersebut pihak Suroboyo Bus memantau pendapatan secara rupiah dari Suroboyo Bus, di layar tersebut terdapat laporan pendapatan dari semua koridor yang dilalui Suroboyo Bus. Laporan tersebut juga tersedia pendapatan bagi Suroboyo Bus secara harian, mingguan, bulanan dan tahunan. Pemantauan juga dilakukan apabila terdapat gangguan dari penggunaan layanan QRIS pada Suroboyo Bus, pemantauan dilakukan demi menghindari *troubleshooting* atau permasalahan dari layanan QRIS. Kegiatan pemantauan dilakukan sejak awal diberlakukannya metode pembayaran QRIS pada 23 Agustus 2021, pada saat itu terdapat banyak kendala dari proses penambahan dan peralihan era nontunai dari Suroboyo Bus, namun seiring berjalannya waktu masalah-masalah tersebut dapat teratasi sehingga metode pembayaran menggunakan QRIS sampai saat ini lancar dilakukan dan jikapun terdapat masalah akan mudah dilakukan perbaikan oleh Tim IT dari Suroboyo Bus.

Pemantauan juga aktif dilakukan oleh pihak Suroboyo Bus terkait dan kritikan dan masukan dari para penumpang. Pihak Suroboyo Bus membuka layanan masukan dan kritikan melalui kanal akun sosial media instagram yang dimiliki agar masyarakat lebih leluasa dan dengan mudah menyampaikan masukan dan kritiknya melalui sosial media yang sangat melekat pada kehidupan sehari-hari dari masyarakat. Kritikan juga biasanya disampaikan oleh penumpang melalui *helper* yang ada di dalam perjalanan Suroboyo Bus, kritikan melalui *helper* biasanya dilakukan karena terjadi gangguan pada proses *scan* atau memindai kode QR dari layanan QRIS yang terkendala dari sinyal ponsel pintar yang dimiliki penumpang ataupun atau sulitnya memindai kode QR pada saat Suroboyo Bus sedang berjalan, untuk mengatasi hal tersebut *helper*

akan membantu untuk mencoba ulang pada saat itu juga atau menunggu beberapa saat ketika sinyal membaik maupun keadaan bus sedang berhenti. Dari pemantauan ini tentu dilakukan evaluasi rutin untuk menambah kualitas pelayanan dari Suroboyo Bus, evaluasi dilakukan pihak Suroboyo Bus dengan menimbang masukan dan kritikan dari para penumpang dan mengusahakan yang terbaik demi perjalanan Suroboyo Bus kedepannya, selain itu para petugas baik dikantor maupun dilapangan dibekali pengetahuan mengenai permasalahan-permasalahan terkait metode pembayaran menggunakan QRIS sehingga jika mereka menemukan kendala sekecil apapun mereka dapat mengatasinya dengan baik.

SIMPULAN

Metode pembayaran nontunai menggunakan QRIS hadir karena masukan dan kritikan yang diterima Suroboyo Bus terkait sulitnya melakukan pembayaran menggunakan sampah botol plastik. QRIS hadir dan menjadi tepat sasaran sebab menyesuaikan dengan keadaan yang menuntut semua hadir dalam bentuk digital termasuk dalam metode pembayaran, masyarakat yang sudah terbiasa dalam menggunakan metode digital tentu dapat dengan mudah beradaptasi dengan metode pembayaran QRIS pada Suroboyo Bus, meskipun beberapa kelompok masyarakat harus mendapat perhatian khusus saat melakukan pembayaran. Sosialisasi telah dilakukan oleh pihak Suroboyo Bus melalui kanal akun media sosial instagram agar masyarakat luas mengetahui bahwa dalam menikmati Suroboyo Bus dapat dengan menggunakan metode pembayaran QRIS. QRIS hadir pada Suroboyo Bus demi kemudahan dan kesan yang menyenangkan dalam menikmati layanannya hanya dengan melakukan *scan* atau pemindaian pada kode QR yang ada. Pemantauan juga dilakukan oleh pihak Suroboyo Bus agar kelancaran dari metode pembayaran QRIS dapat berlangsung terus menerus. Untuk itu penulis menyimpulkan bahwa metode pembayaran menggunakan QRIS sudah cukup efektif mengingat digitalisasi di segala lini termasuk metode pembayaran yang mendukung dari keberlangsungan program pembayaran nontunai dari Suroboyo Bus. Meskipun dalam tiga bulan pertama sejak diluncurkan, jumlah penumpang yang menggunakan QRIS tidak seperti yang diharapkan, akan tetapi terdapat penambahan dari penggunaan QRIS yang tentunya menjadi berita baik untuk penggunaan Suroboyo Bus, sehingga pihak Suroboyo Bus perlu untuk melakukan sosialisasi dan penyesuaian kepada masyarakat demi menarik minat yang tinggi untuk menggunakan Suroboyo Bus khususnya menggunakan metode QRIS. Harapan dari penulis dengan adanya metode pembayaran menggunakan QRIS ini mampu membuat masyarakat lebih melirik transportasi publik dalam melakukan mobilitas di dalam kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2015). *Metode Penelitian Administrasi* (1 ed.). Pustaka Setia.
- Budiman, Y. E., Liando, D. M., & Monintja, D. K. (2021). Efektivitas Program Me ' Daseng Di Kecamatan Tabukan Utara , Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Agri- SosioEkonomi*, 17(1), 147-160.
- Hakim, F. N., & Saino. (2021). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Suroboyo Bus. *Forum Ekonomi*, 23(2), 241-253.
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. In H. Abadi (Ed.), *Pustaka Ilmu* (1 ed.). Pustaka Ilmu.
- Herdiana, D. (2018). Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian dan Konsep Dasar. *Jurnal Ilmiah Wawasan Insan Akademik*, 1(3), 13-26. http://www.stiacimahi.ac.id/?page_id=1181%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/337485273_Sosialisasi_Kebijakan_Publik_Pengertian_dan_Konsep_Dasar
- Kawengian, E., Jansen, F., & Rompis, S. Y. R. (2017). Model Pemilihan Moda Transportasi Angkutan Dalam Provinsi. *Jurnal Sipil Statik*, 5(3). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jss/article/view/16236>
- Kementerian PPN/Bappenas. (2019). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024*.
- Kurniawati, E. T., Zuhroh, I., & Malik, N. (2021). Literasi dan Edukasi Pembayaran Non Tunai Melalui Aplikasi QR Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Kelompok Milenial. *Studi Kasus Inovasi Ekonomi*, 05(01), 23-30.



- Maharani, E. R. (2018). Implementasi Kebijakan Distribusi Program Raskin di Desa Kawengen Kabupaten Semarang. *Economics Development Analysis Journal*, 6(4), 451–457. <https://doi.org/10.15294/edaj.v6i4.22296>
- Ostrom, V., & Ostrom, E. (2019). Public Goods and Public Choices. In *Workshop in Political Theory and Policy Analysis, Indiana University Summary*. <https://doi.org/10.4324/9780429047978-2>
- Peraturan Walikota No 56 Tahun 2021. (2021). *Tarif Layanan Bus Surabaya Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum Pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya*.
- Peraturan Walikota Nomor 7 Tahun 2019. (2019). *Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum di Dinas Perhubungan Kota Surabaya*.
- Prabowo, P. (2019). *Inilah Kelebihan dan Kekurangan Transaksi Digital QR Payment*. Indonesiainside.id. <https://indonesiainside.id/lifestyle/2019/09/02/inilah-kelebihan-dan-kekurangan-transaksi-digital-qr-payment>
- Rahma, V. N., Hardiyati, & Handayani, K. N. (2021). Konsep Transit Oriented Development Pada Kawasan Pengembangan Stasiun Kereta Api Kroya di Cilacap. *Senthong Jurnal Ilmiah Mahasiswa Arsitektur*, 4(2), 607–616.
- Rahmawati, R., & Firman, F. (2017). Analisis Impelementasi Kebijakan Aplikasi Qlue Di Wilayah Jakarta Utara. *Aristo*, 5(2), 386–404. <https://doi.org/10.24269/aristo.v/1.2017.10>
- Sabdaningtyas, L. (2018). Model evaluasi implementasi kebijakan standar pelayanan minimal pada satuan pendidikan jenjang SD. *Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan*, 22(1), 70–82. <https://doi.org/10.21831/pep.v22i1.19638>
- Saragih, S. P., & Nopriadi. (2019). Pengaruh Budaya Terhadap Actual Use Digital Payment System Pada Pelaku UMKM di Kota Batam. *Journal of Applied Informatics and Computing*, 3(2), 63–67. <https://doi.org/10.30871/jaic.v3i2.1646>
- Seputra, I. I. (2020). Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Efektivitas Penanggulangan Covid-19 Oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kerinci. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 7(2), 408–420.
- Sulistyowati, A., & Suprayoga. (2019). Efektifitas Pengembangan Strategi Pengelolaan Suroboyo Bus. *dia*, 17(2), 128–142.
- Winaryo, M. B., & Martanto, U. (2019). Peran Pemerintah Kota Surabaya dalam Pengaturan Transportasi Publik Kota Surabaya : Studi Perkotaan Program “Suroboyo Bus.” *Jurnal Politik Indonesia*, 6(1), 1–11.

