

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD (QRIS)* SEBAGAI METODE PEMBAYARAN NONTUNAI BUS TRANS MAMMINASATA

Intan Natasiya^{1*}, Andi Rosdianti Razak², Hardianto Hawing³

^{1,2}Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

³Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The aim of this research is to determine the effectiveness of using the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) as a non-cash payment method on the Trans Mamminasata Bus in Makassar City. This research uses qualitative methods, with a qualitative descriptive research type where data collection techniques are carried out through observation, interviews and documentation. The research results show that (a) the accuracy of the program targets shows that the use of QRIS is still less effective in targeting the general public and all users of Teman Bus services. (b) socialization of the program, showing that it is almost effective because it is not only carried out directly. (c) program objectives, indicating that payments via the Indonesian Standard Quick Response Code (QRIS) aim to make it easier for passengers. (d) program monitoring, showing that the monitoring carried out is almost effective but there are still many people who do not know whether there is monitoring carried out by parties related to Friends of the Bus.

Keywords: *effectiveness, qris, trans mamminasata bus*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui keefektifan penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai metode pembayaran non tunai pada Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (a) ketepatan sasaran program, menunjukkan bahwa penggunaan QRIS masih kurang efektif untuk ditujukan kepada masyarakat umum dan seluruh pengguna layanan Teman Bus, (b) sosialisasi program, menunjukkan bahwa hampir efektif karena tidak hanya dilakukan secara langsung, (c) tujuan program, menunjukkan bahwa pembayaran melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) bertujuan untuk memudahkan penumpang, (d) pemantauan program, menunjukkan bahwa pemantauan yang dilakukan hampir efektif tetapi masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui apakah ada pemantauan yang dilakukan oleh pihak yang terkait dengan Teman Bus.

Kata kunci: *efektivitas, qris, bus trans mamminasata*

* intannatasiya@gmail.com

PENDAHULUAN

Salah satu negara berkembang di dunia adalah Indonesia. Negara-negara berkembang menghadapi tantangan yang lebih kompleks dibandingkan dengan negara maju, termasuk masalah pertumbuhan penduduk, mutu pendidikan, kesenjangan sosial, serta kurangnya fasilitas dan infrastruktur yang memadai untuk pembangunan negara itu sendiri. Salah satu isu umum yang sering dihadapi oleh negara-negara berkembang adalah kemacetan.

Kemacetan terjadi ketika kendaraan tersendat atau bahkan berhenti bergerak akibat faktor-faktor seperti jumlah kendaraan yang melebihi kapasitas jalan. Fenomena ini umumnya ditemui di kota-kota dengan transportasi publik yang tidak efisien, daerah yang sibuk aktifitasnya, volume lalu lintas yang tinggi, pemanfaatan lahan yang tidak intensif, dan populasi yang besar.

Pencampuran terus-menerus dari lalu lintas (*through traffic*) mengakibatkan peningkatan volume lalu lintas, yang menjadi penyebab utama kemacetan. Salah satu ciri kemacetan adalah padatnya kendaraan yang melebihi kapasitas jalan dan mengganggu aktivitas di lingkungan sekitarnya. Dampaknya termasuk

gangguan terhadap keteraturan sosial, ekonomi, dan budaya di suatu daerah.

Transportasi umum menjadi salah satu aspek penting di wilayah perkotaan, khususnya Indonesia. Transportasi umum memiliki peran yang sangat signifikan dan strategis dalam memperlancar aktivitas ekonomi, serta memiliki dampak luas pada aspek kehidupan. Di sisi lain, pertumbuhan jumlah kendaraan pribadi terus meningkat, menyebabkan masalah kemacetan yang semakin parah. Beberapa faktor yang menyebabkan kurangnya minat terhadap angkutan umum adalah ketidakpastian jadwal kedatangan, tarif mahal, dan pelayanan yang tidak praktis (Akma et, al., 2021). Oleh karena itu, solusi untuk mengatasi permasalahan kemacetan adalah dengan menyediakan opsi transportasi umum yang bersih, aman, nyaman, dan memberikan pelayanan yang baik. Dengan demikian, diharapkan masyarakat akan cenderung mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dan lebih memilih memanfaatkan sarana transportasi umum yang telah disediakan oleh pemerintah (Aksa & Arief, 2022).

Jumlah penduduk Kota Makassar mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020 jumlah penduduk sekitar 1.423.877 juta jiwa,

2021 meningkat menjadi 1.427.619 juta jiwa, dan pada tahun 2022 meningkat lagi menjadi 1.432.189 juta jiwa dengan luas wilayah 175.8 Km² (BPS kota Makassar, 2022). Pertumbuhan jumlah kendaraan di Makassar mengalami peningkatan yang signifikan pada tahun 2021, terdapat sekitar 1,7 juta unit kendaraan, sementara jumlah penduduknya hanya sekitar 1,4 juta jiwa. Ini berarti terdapat selisih sekitar 200 ribu antara jumlah kendaraan dan penduduk di Kota Makassar, peningkatan kendaraan yang tidak terkendali mengakibatkan munculnya masalah sosial salah satunya kemacetan (Marzuki, 2022).

Kota Makassar yang sering dijuluki sebagai ‘pintu gerbang’ kawasan Indonesia bagian timur. Pertumbuhan kendaraan di Kota Makassar menyebabkan kemacetan disebabkan karena laju pertumbuhan kendaraan pribadi yang tidak sejalan dengan pertumbuhan ruas jalan. Kemacetan sering kali terjadi terutama di pagi dan sore hari, karena peningkatan jumlah penduduk dan kendaraan akibat urbanisasi. Jika tidak diatasi, masalah ini bisa menyebabkan kemacetan total di seluruh jalan terutama di Kota Makassar. Kurangnya fasilitas transportasi yang memadai adalah salah satu kendala utama dalam

mengakomodasi pergerakan di Kota Makassar. Transportasi umum dianggap sebagai opsi yang sesuai untuk mendorong mobilitas masyarakat, terutama dalam usaha untuk mengatasi kemacetan yang semakin parah di Kota Makassar akibat peningkatan jumlah kendaraan.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2021, dalam rangka memenuhi kebutuhan jasa transportasi perkotaan bagi penduduk, upaya perencanaan, dan komponen lain dari sistem transportasi. Bus Trans Mamminasata diharapkan menjadi sistem bus terintegrasi dengan memberi pelayanan yang Ekonomis, Aman, dan Nyaman atau disingkat “TEMAN BUS” (Aksa & Arief, 2022).

Dalam upaya untuk mengembangkan Kota Makassar menjadi kota cerdas, pemerintah Kota Makassar memanfaatkan teknologi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu inisiatif yang diambil adalah menyediakan layanan transportasi darat. Layanan Bus Rapid Transit (BRT) yang telah beroperasi sejak Maret 2014 yang merupakan bagian penting dari pertumbuhan ekonomi Kota Makassar. Layanan angkutan umum ini ditujukan untuk masyarakat menengah ke bawah dengan tarif terjangkau, serta memberikan kenyamanan dan

keamanan bagi semua penumpang. Upaya terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan ini, termasuk kenyamanan, keamanan, dan ketersediaan bus, halte, serta rute, demi memuaskan pelanggan.

Proyek pengembangan BRT ini dikenal dengan sebutan Trans Mamminasata atau Teman Bus Trans Mamminasata ini hadir dengan menyediakan sebanyak 81 unit bus yang melayani penumpang di 4 rute layanan dengan 261 titik halte, yang dirancang tidak hanya untuk melayani penumpang secara konvensional, tetapi juga dirancang dengan semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan pengguna jasa.

Bus Trans Mamminasata memiliki ukuran yang hampir serupa dengan bus antar daerah yang telah ada, namun terdapat beberapa perbedaan yang signifikan. Pertama, pintu masuk penumpang berada di tengah dan berfungsi secara otomatis terbuka dan tertutup, mirip dengan konsep yang diterapkan oleh Bus Trans Jakarta. Kedua, tempat duduknya ada yang berhadapan ada juga yang menghadap kedepan dengan jumlah 20 tempat duduk dan dapat menampung 20 penumpang untuk berdiri. Ketiga, bus ini dilengkapi dengan *air conditioning*. Keempat, tidak berhenti di sembarang

tempat dan hanya berhenti di halte Bus Trans Mamminasata, dengan jadwal beroperasi setiap hari pada pukul 05:00 WITA hingga 22:00 WITA dan direncanakan terdapat empat koridor dengan satu koridor telah beroperasi mulai 13 November 2021 (teman bus, 2020).

Sejak tahun 2022 telah beroperasi 4 koridor, namun memasuki awal tahun 2024 tepatnya pada bulan Januari 2 (dua) koridor yaitu koridor 3 dan 4 berhenti beroperasi dikarenakan Kementerian Perhubungan mencabut subsidi untuk 2 trayek tersebut. Kini 34 armada Teman Bus telah dipulangkan ke pangkalannya di Cibitung, Bekasi, Jawa Barat. Rencananya 34 armada Teman Bus tersebut akan dioperasikan kembali ke Ibu Kota Nusantara (IKN).

Meskipun Bus Rapid Trans (BRT) telah dijalankan di beberapa koridor terutama di Kota Makassar, sepertinya pengetahuan masyarakat mengenai moda transportasi ini masih terbatas. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hukmia, Heryanto & Hamzah (2015) menemukan bahwa penduduk cenderung lebih memilih kendaraan pribadi daripada BRT Ketika bergerak di pemukiman. Saat ini, layanan Bus Rapid yang berjalan belum berhasil merangsang minat penduduk untuk beralih dari kendaraan pribadi ke BRT.

Faktor-faktor seperti waktu perjalanan yang panjang dan lokasi berhenti BRT yang terbatas pada 4 halte.

Akan tetapi, Bus Trans Mamminasata juga memiliki standar operasional yang telah ditetapkan, termasuk dalam hal memastikan tingkat keamanan dan keselamatan yang tinggi bagi para pengguna transportasi, karena adanya penggunaan CCTV, adanya *ID card* pengemudi, ketersediaan tombol hazard, dan berbagai persyaratan lain yang telah ditetapkan dalam *Standard Operational Procedure* (SOP) untuk mengoperasikan kendaraan tersebut.

Kota Makassar merupakan Kota keenam yang ditunjuk menjadi pelaksana layanan program *Buy the Service* (pembelian layanan) yaitu Teman Bus. Dalam program ini, PT. Surveyor Indonesia bertindak sebagai pengelola dan pengawas, PT. Sinar Jaya Megah Langgeng bertanggung jawab atas operasional bus, sementara PT. TKDN mengurus bidang Teknologi Informasi. Program ini menjalin kerja sama dengan perusahaan lokal, yaitu PT. Borlindo Mandiri Jaya, untuk menyediakan layanan Teman Bus di Kota Makassar.

Menurut Umam (2023) Teman Bus adalah pelaksanaan program *Buy the Service* yang diselenggarakan oleh Kementerian Perhubungan Republik

Indonesia untuk pengembangan transportasi umum di wilayah perkotaan berbasis jalan, menggunakan teknologi telematika yang handal dan berbasis non tunai guna meningkatkan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan perjalanan penumpang di wilayah Kota Makassar.

Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran telah mengalihkan peran fisik uang tunai sebagai alat pembayaran ke dalam bentuk pembayaran non tunai yang lebih efisien dan ekonomis. Metode pembayaran memiliki variasi dalam aspek biaya dan manfaat yang nyata dan dirasakan. Termasuk biaya penerbitan, biaya transaksi untuk semua pihak terlibat, waktu yang diperlukan, tingkat keamanan, kenyamanan, dan faktor lainnya.

Menurut Hanina (2021) *digital payment* atau pembayaran digital yang memanfaatkan teknologi elektronik seperti SMS, internet banking, mobile banking, dan dompet elektronik. Di Indonesia, penggunaan sistem pembayaran digital semakin populer dan berkembang dengan pesat. Melalui pembayaran digital, seseorang dapat melakukan transaksi keuangan secara otomatis, memberikan kenyamanan serta alternatif solusi untuk menghindari risiko pencurian uang atau kehilangan

uang tunai. Kelebihan lainnya adalah proses transaksi yang cepat dan mudah.

Umumnya, masyarakat banyak menggunakan uang tunai untuk bertransaksi dalam nominal kecil. Walaupun uang tunai memiliki kepraktisan, penggunaannya memiliki risiko dan kelemahan, seperti kesulitan dalam pembawaannya, biaya tinggi untuk pemindahan, penyimpanan, dan penghitungan, serta risiko terkait keamanan seperti hilang, dicuri, serta pemalsuan uang. Dalam hal ini, Bank Sentral di seluruh dunia saat ini mendorong penggunaan instrumen pembayaran non tunai. Selain lebih aman, juga lebih efektif dan efisien karena lebih cepat, murah, dan sederhana.

Untuk mengukur penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai metode pembayaran pada Bus Trans Mamminasata pandangan Budiani mengenai pengukuran efektifitas program dianggap sesuai untuk digunakan pada penelitian ini. Dalam pengukurannya menggunakan empat indikator yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

METODE

Penelitian bertempat di Kota Makassar. Kota Makassar dipilih menjadi lokasi penelitian, dikarenakan Bus Trans Mamminasata ini beroperasi hanya di Kota Makassar dengan fokus penelitian yaitu efektivitas penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran non tunai pada Bus Trans Mamminasata.

Tipe penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang berasal dari filsafat postpositivisme dan digunakan untuk penelitian yang berfokus kepada kondisi objek yang alamiah. Dalam hal ini, pemilihan tipe penelitian kualitatif disebabkan karena kemampuannya untuk memahami fenomena sosial secara mendalam dengan menggali data secara detail dan mendalam tanpa adanya prosedur. Pendekatan ini memungkinkan penulis untuk menilai sendiri pengaruh sosial dari subjek penelitian, tanpa harus diukur.

Penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini

menekankan pada latar dan individu secara holistic. Deskriptif kualitatif digunakan untuk mengembangkan teori berdasarkan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan atau tempat penelitian. Jenis penelitian ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan hasil yang ada secara objektif tanpa mencampuri hal yang dengan mudah diubah-ubah.

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Penelitian ini akan menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu:

Analisis data dilakukan selama dan setelah pengumpulan data. Ketika wawancara berlangsung, peneliti sudah menganalisis jawaban informan. Jika jawaban tersebut belum memuaskan setelah dianalisis, peneliti akan melanjutkan pertanyaan hingga mencapai tahap di mana data yang diperoleh menjadi kredibel (Saleh, 2017). Dalam proses analisis data kualitatif, terdapat tiga langkah yang harus dilakukan, yaitu: Reduksi data, Penyajian Data (*Data Display*), Penarikan Kesimpulan (*Conclusion/Verifying*)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam mendukung gerakan pembayaran non tunai (*cashless society*) maka Bus Trans Mamminasata atau yang dikenal dengan “Teman Bus” menerapkan metode pembayaran melalui *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Program ini diciptakan untuk mempermudah penumpang Bus dalam melakukan pembayaran.

Untuk mengetahui efektivitas program ini, penulis akan menjelaskan 4 indikator efektivitas yaitu ketepatan sasaran program, tujuan program, sosialisasi program, dan pemantauan program yang dikemukakan oleh Budiani (2007). Dimana, kesesuaian antara *output* program dan tujuan yang ditetapkan merupakan ukuran efektivitas. Oleh karena itu, hasil penelitian akan disajikan melalui metode wawancara pada pembahasan dibawah ini:

Keefektivan implementasi kebijakan dapat diukur dengan sejauh mana aktivitas pasca kebijakan memberikan dampak yang sesuai dengan tujuan dan sasaran pelaksanaannya.

Hasil penelitian berdasarkan teori Budiani (2007) dapat dilihat melalui penjelasan yang disajikan dibawah ini:

Ketepatan Sasaran Program

Unsur pertama keefektifan suatu kebijakan adalah ketepatan dalam menentukan sasaran program. Hal ini dapat diukur dengan memastikan bahwa program yang diperkenalkan telah tepat sasaran, yaitu apakah program tersebut ditujukan kepada pengguna yang sesuai. Biasanya, dalam konteks kebijakan, sasaran program diarahkan kepada masyarakat umum, karena masyarakat memiliki peran utama dalam pelaksanaan program tersebut. Tanpa keterlibatan masyarakat, suatu program yang diluncurkan kemungkinan besar tidak akan berjalan efektif.

Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai metode pembayaran nontunai Bus Trans Mamminasata bisa dikatakan tepat sasaran untuk sebagian masyarakat dan sudah efektif untuk digunakan sebagai metode pembayaran nontunai. Karena penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai metode pembayaran dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, karena cukup menggunakan ponsel pintar untuk memindai kode QR yang digunakan oleh Teman Bus. Walaupun muncul kendala ketika beberapa penumpang, seperti masyarakat lansia dan

disabilitas, mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sehingga pramudi Teman Bus dan pengawas dari Surveyor Indonesia memberikan bantuan untuk melakukan proses pembayaran melalui *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS).

Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai metode pembayaran nontunai Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar hampir tepat sasaran, karena mayoritas penumpang menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Apabila terdapat penumpang yang tidak dapat menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) atau mengalami kendala dalam pembayaran, terdapat pengawas dari Surveyor Indonesia dan pramudi yang siap mengarahkan penumpang.

Hal ini sesuai dengan teori Budiani (2007) bahwa ketepatan sasaran program pembayaran nontunai melalui *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada Bus Trans Mamminasata dapat efektif apabila sudah sesuai dengan target yang telah ditentukan sebelumnya, dimana targetnya itu masyarakat umum atau pengguna Teman Bus.

Sosialisasi Program

Sosialisasi program merupakan suatu proses yang bertujuan memperkenalkan program kepada masyarakat secara luas, dengan harapan agar program tersebut dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam kasus Teman Bus yang menggunakan metode pembayaran nontunai melalui *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), hal tersebut dapat diartikan sejauh mana upaya sosialisasi yang dilakukan oleh petugas untuk memperkenalkan dan menjelaskan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) kepada masyarakat. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) didasari oleh Bus Trans Mamminasata yang memang dirancang dalam bentuk sistem transportasi yang digital.

Sosialisasi dilakukan melalui sosial media instagram dari Teman Bus untuk memberitahukan informasi kepada masyarakat bahwa pembayaran hanya dilakukan dengan menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dan kartu elektronik tanpa menggunakan uang tunai. Sosialisasi juga sempat dilakukan pada

saat di launchingnya Teman Bus, serta melalui banner, pamflet dan spanduk.

Sosialisasi biasa dilakukan oleh pramudi Teman Bus, dimana pramudi biasanya menginformasikan kepada calon penumpang mengenai metode pembayaran, yaitu pembayaran nontunai melalui *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dan kartu elektronik. Sosialisasi ini juga melibatkan pemberian pengetahuan kepada penumpang mengenai langkah-langkah melakukan pembayaran nontunai menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), menggunakan dompet digital dan layanan *mobile banking* yang dimiliki oleh penumpang.

Penulis juga menemukan bahwa pihak Teman Bus terutama pramudi Teman Bus juga gencar dengan konten-konten terkait pembayaran nontunai yang diterapkan Bus Trans Mamminasata. Selain pramudi, terdapat para konten kreator yang juga membagikan prosedur untuk naik Teman Bus serta bagaimana cara pembayarannya. Mereka gencar membagikan kontennya di media sosial terutama tiktok.

Namun penulis tidak menemukan adanya sosialisasi yang dilakukan pada halte-halte pemberhentian Teman Bus, mereka lebih sering memberikan

informasi di koridor-koridor yang ada. Hal ini mungkin dikarenakan halte pemberhentian yang dilalui oleh Teman Bus Trans Mamminasata belum dapat dianggap memadai karena hanya terdapat penanda tanpa tersedianya fasilitas tempat duduk tunggu atau atap sama sekali.

Hal ini hampir mendekati teori Budiani (2007) dimana sosialisasi program dikatakan efektif apabila informasi mengenai program yang ada sampai kepada masyarakat umum. Dalam hal sosialisasi penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai metode pembayaran nontunai Bus Trans Mamminasata, informasinya telah sampai kepada masyarakat umum. Namun, perlu ada upaya lebih lanjut untuk meningkatkan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat.

Tujuan Program

Tujuan program adalah penjelasan terinci mengenai alasan diadakannya program, diawali dengan penetapan tujuan pada tahap awal dengan harapan dapat tercapai selama pelaksanaan program. Dalam penelitian ini, tujuan pembayaran nontunai *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) diartikan sebagai sejauh mana kemampuan program tersebut

memenuhi tujuan yang telah ditetapkan. Secara esensial, peluncuran pembayaran nontunai menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada penumpang melalui digitalisasi pembayaran dalam memanfaatkan fasilitas layanan dari Bus Trans Mamminasata.

Tujuan utama implementasi pembayaran melalui *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) adalah untuk menghindari potensi kebocoran data, meningkatkan tingkat transparansi, dan memperkuat akuntabilitas. Selain itu, sistem pembayaran ini dirancang untuk meminimalisir potensi korupsi, terutama pada pramudi, karena dengan metode nontunai, uang tidak diserahkan langsung kepada mereka. Secara keseluruhan, tujuan tersebut juga diarahkan untuk memberikan kemudahan dalam proses pembayaran, menciptakan lingkungan yang lebih aman, transparan, dan efisien dalam layanan transportasi Teman Bus.

Peneliti menunjukkan bahwa tujuan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) memang untuk mempermudah pembayaran yang dilakukan oleh penumpang, terutama dengan perkembangan zaman yang semakin

digital. Namun, memang ada hambatan yang dihadapi penumpang salah satunya jaringan yang tidak stabil sehingga terkadang menyebabkan antrian yang panjang. Selain itu, penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) memastikan catatan transaksi yang akurat dan keamanan yang baik.

Hal ini hampir sesuai dengan teori Budiani (2007) bahwa pelaksanaan program harus sesuai dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya sehingga keefektivan suatu program dapat tercapai, dimana tujuan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai metode pembayaran adalah untuk mempermudah penumpang dan mencegah adanya kebocoran data serta agar pembayaran lebih transparan.

Pemantauan Program

Pemantauan dapat dipahami sebagai kegiatan observasi terhadap kemajuan program, dengan tujuan mengidentifikasi dan mengantisipasi kemungkinan timbulnya permasalahan. Kegiatan pemantauan dalam evaluasi implementasi kebijakan memiliki peran penting untuk mendeteksi perkembangan pelaksanaan program secara dini, sehingga aspek-aspek yang memerlukan perbaikan dapat diidentifikasi, menjadikan pelaksanaan

program kebijakan tetap berjalan secara optimal. Dalam penelitian ini, pemantauan program merujuk pada tindakan pengelola Teman Bus dalam memonitor penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai metode pembayaran nontunai pada Bus Trans Mamminasata.

Pemantauan dilakukan melalui laporan secara langsung yang ditampilkan oleh sistem. Dari laporan tersebut, pihak Surveyor Indonesia dan Dinas Perhubungan Provinsi Sul-Sel selaku pengelola Bus mengawasi pendapatan dalam bentuk rupiah dari layanan Teman Bus, dengan informasi pendapatan yang mencakup seluruh koridor yang dilalui oleh Teman Bus. Laporan tersebut juga mencakup rincian pendapatan harian, mingguan, bulanan, dan tahunan. Selain itu, pemantauan dilakukan secara terus menerus ketika ada gangguan dalam penggunaan layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dengan tujuan mencegah masalah yang mungkin muncul. Dari hasil wawancara juga didapatkan bahwa masih banyak masyarakat atau penumpang yang masih kurang informasi mengenai bagaimana pihak dari Teman Bus melakukan kegiatan pemantauan.

Pemantauan program dilakukan oleh pengawas dari Surveyor Indonesia. Dari kegiatan pemantauan ini, secara berkala dilakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan dari Teman Bus. Evaluasi ini dilakukan dengan mempertimbangkan masukan dan kritik dari para penumpang, berupaya memberikan yang terbaik untuk perjalanan Teman Bus dimasa mendatang. Selain itu, pegawai dari Surveyor Indonesia dan pramudi Teman Bus dibekali dengan pengetahuan mengenai permasalahan-permasalahan terkait metode pembayaran melalui *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Dengan demikian, apabila ada penumpang yang mengalami kendala, mereka dapat mengatasi dengan efektif.

Hal ini hampir sesuai dengan teori Budiani (2007) bahwa pemantauan program dilaksanakan sebagai bentuk perhatian kepada peserta program akan menjadi penunjang keefektivan suatu program. Hal ini telah sejalan dengan yang dilakukan oleh pengelola Teman Bus, dimana disetiap koridor terdapat pegawai dari Surveyor Indonesia yang ditugaskan langsung untuk memantau layanan Teman Bus.

KESIMPULAN

Efektivitas penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai metode pembayaran nontunai pada Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar dapat disimpulkan dengan 4 kriteria yang dijadikan patokan yaitu: Ketepatan Sasaran Program *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) muncul dan sesuai dengan kondisi yang mengharuskan semua orang menggunakan digital, terutama dalam metode pembayaran. Meskipun hanya sebagian masyarakat yang terbiasa dengan pembayaran digital melalui penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada layanan, namun tidak perlu dikhawatirkan karena masyarakat yang belum terbiasa dengan pembayaran digital ini diberikan arahan baik itu dari pramudi maupun dari pengawas yang ada dilapangan. Sosialisasi Program Pihak Teman Bus telah melakukan upaya sosialisasi melalui akun media sosial instagram, melalui konten-konten yang disebar di tiktok untuk mmeritahukan masyarakat umum bahwa pembayaran yang berlaku pada Bus Trans Mamminasata hanya ada 2 yaitu *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dan kartu elektronik.

Selain itu, para pramudi dan pengawas juga gencar melakukan sosialisasi pada para calon penumpang. Tujuan Program *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) diperkenalkan untuk membawa masyarakat menjadi masyarakat yang lebih digitalisasi. Selain itu, penggunaannya pada Teman Bus untuk memberikan kemudahan bagi pengguna layanannya, karena cukup dengan melakukan pemindaian pada kode QR yang tersedia dan juga untuk menjaga tidak adanya kebocoran. Pemantauan Program Pihak yang terkait dengan Teman Bus juga melakukan pemantauan untuk memastikan kelancaran berkelanjutan dari metode pembayaran melalui *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS).

Oleh karena itu, penulis menyimpulkan bahwa penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai metode pembayaran nontunai Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar masih kurang efektif untuk diterapkan.

REFERENSI

- Akma, F., Rawdoh, M., Mardhiyyah, N., Hikmawati, R., & Al Tahtawi, A. R. (2021). Sistem Tracking Bus Kota Dengan Integrasi Pembayaran E-Money. *Seminar Nasional Energi, Telekomunikasi Dan Otomasi (SNETO)*, pp. 73–80.
- Aksa, S. K., & Arief, R. (2022). Analisis Pelayanan Transportasi Massal Dalam Memenuhi Perjalanan Masyarakat di Wilayah Mamminasata (Studi Kasus: Teman Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar). *Journal of Urban Planning Studies*, 2(2), pp. 163–170.
- Arif, A., Sukuryadi, S., & Fatimaturrahmi, F. (2019). Pengaruh Ketersediaan Sumber Belajar di Perpustakaan Sekolah Terhadap Motivasi Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Ips Terpadu Smp Negeri 1 Praya Barat. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 1(2).
- Bastaman, K., Nawawi, A., & Taharudin, T. (2020). Efektivitas Program Desa Migran Produktif (DESMIGRATIF) Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(2).
- BPS kota Makassar. (2022). Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kota Makassar (Jiwa), 2020-2022. Retrieved from Badan Pusat Statistik website: <https://makassarkota.bps.go.id/indicator/12/72/1/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin-di-kota-makassar.html>
- Febriani, E., Razak, A. R., & Malik, I. (2022). Efektivitas Pengawasan Balai Besar Pengawas Obat Dan Makanan (Bbpom) Dalam Peredaran Kosmetik Berbahaya Di Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(2), pp. 473–485.
- Hanina, A. (2021). Efektivitas Penggunaan QRIS Pada Transaksi Penjualan Potato Life di Roxy Jember (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq, Jember).

- Indrayani, F. K. (2014). Efektivitas Program Keluarga Harapan di Desa Sugihwaras Kecamatan Saradan Kabupaten Madiun. *Publika*, 2(3).
- Jibril, A. (2017). Efektivitas Program Perpuseru di Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Universitas Airlangga*, 6(2), pp. 1–8.
- Lesmana, R. H., & Widiyarta, A. (2022). Efektivitas Quick Response Code Indonesian Standard Sebagai Metode Pembayaran Nontunai Suroboyo Bus. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), pp. 2260-2268.
- Mansur, J. (2021). Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan Dalam Publik. *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, 6(2), pp. 324–334.
- Marzuki, R. (2022). 1,7 Juta Kendaraan di Makassar, Penduduknya 1,5 Juta. Retrieved from harian fajar website:
<https://harian.fajar.co.id/2022/03/21/17-juta-kendaraan-di-makassar-penduduknya-15-juta/>