



**IMPLEMENTASI PENGGUNAAN QRIS SEBAGAI METODE
PEMBAYARAN TRANSPORTASI TEMAN BUS DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN TRANSPORTASI DI KOTA PALEMBANG
(STUDI KASUS PADA PT.TRANS MUSI PALEMBANG JAYA)**

NAMA : FRETTEY MARSE STEVANI TAMBUNAN
NIM : 19.11.017
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRACT

Frettey Marse Stevani Tambunan, 2023, Implementation of Using QRIS as a Payment Method for Teman Bus Transportation in Improving Transportation Services in Palembang City (Case Study at PT.Trans Musi Palembang Jaya). Department of State Administration at the Satya Negara College of State Administration (STIA) Palembang. Main Advisor (I) Hj. Helda Fitriani, S.Pd., M.Si and Counselor (II) Sunarto, S.H., M.Si.

QRIS is a digital based non cash payment tool using a smartphone and a barcode scanning device and is done online. Since being implemented to support the cashless society program, QRIS has done well in providing easy, efficient and smooth payment alternatives for Palembang's Teman Bus service users. However, along the way, several obstacles were found that could affect the smooth use of QRIS.

This study uses qualitative research methods with a descriptive approach. The qualitative research method was chosen because the purpose of this study was to gain an in-depth understanding of the phenomenon under study, namely the problems that occur related to the use of QRIS as a payment method for Teman Bus in Palembang. Using a descriptive approach, this study aims to provide a systematic, factual and accurate description of the facts in the field regarding the constraints and challenges in using QRIS as a payment method in the Teman Bus transportation service.

Based on the results of the research conducted, the researchers found a lack of outreach to the public regarding the implementation of the use of QRIS due to the limited costs of PT.Trans Musi Palembang Jaya as the operator of Teman Bus in the city of Palembang. Apart from the lack of socialization, the research also found several obstacles for passengers in using QRIS. Internet disruption is one of the factors affecting the smoothness of the payment process using QRIS. When passengers experience interference with the internet signal on their cellphones, QRIS transactions cannot be carried out properly, resulting in delays or even payment failures.

Keywords: Implementation, Q-RIS, Transportation Services



A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan Transportasi ialah merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang sangat berguna dan bermanfaat. Transportasi di Indonesia telah mampu mendukung dan mendorong pertumbuhan ekonomi, maka sangat diperlukan inovasi dikarenakan perkembangan pada industri transportasi sangat pesat dan mengikuti perkembangan industri lainnya serta mengikuti perkembangan teknologi. Kemajuan dari teknologi dan informasi yang berkembang sangat cepat di dunia memungkinkan segalanya menjadi lebih mudah dan nyaman. Perkembangan teknologi yang maju dan informasi akan membantu pertumbuhan digital suatu negara. Pada Indonesia, pemerintah terus memaksimalkan inovasi teknologi dan

informasi dengan menerapkan sistem layanan online/digital untuk memudahkan penyediaan informasi, komunikasi dan interaksi dengan masyarakatnya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia atau KBBI (2016:529) Implementasi berarti penerapan atau penggunaan. Implementasi berarti suatu aktivitas, tindakan, atau prosedur yang sistematis yang mengarah pada adanya suatu kegiatan yang direncanakan dan aktivitas yang dikerjakan untuk mencapai sebuah tujuan. Dalam pengertian luas, implementasi pula dipercaya menjadi bentuk operasi atau organisasi kegiatan yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang dan merupakan kesepakatan bersama dari berbagai pemangku kepentingan (stakeholder), aktor, organisasi (publik atau privat), prosedur, serta teknik yang



terkoordinasi dengan baik untuk menerapkan implementasi kebijakan ke tujuan yang diinginkan.

Paparan tentang pelayanan publik tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengungkapkan pelayanan publik ialah aktivitas atau serangkaian aktivitas dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan seturut dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Transportasi memiliki peran yang penting dalam menunjang serta meringankan masyarakat untuk melakukan kegiatan sehari-hari dan berbagai kegiatan lainnya contohnya ekonomi, pariwisata, industri, dan lain-lain. Berdasarkan peraturan perundang-

undangan tersebut, selain berfungsi mengatasi permasalahan lalu lintas dan guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan angkutan umum masyarakat, pemerintah lewat Kementerian Perhubungan telah menyelenggarakan rencana penyediaan bus umum dengan mengembangkan sistem transit. Program angkutan bus massal ini digelar pada sejumlah daerah metropolitan salah satunya yaitu di kota Palembang. Teman Bus Palembang merupakan moda angkutan transportasi umum yang menjadi bagian dari program Teman Bus yang diinisiasi oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia yang dikelola oleh PT.Trans Musi Palembang Jaya.

Dalam upaya terus meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat khususnya dalam sektor pelayanan transportasi, pemerintah



dalam hal ini Kementerian Perhubungan mengembangkan metode pembayaran non tunai (*cashless payment*) bagi pengguna layanan Teman Bus Palembang dengan menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). QRIS ialah penyatuan berbagai macam QR dari beberapa Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menggunakan QR Code. Penggunaan pembayaran dengan QRIS bisa digunakan dengan metode memindai Kode QR yang telah disediakan oleh merchant dengan menggunakan smartphone dengan aplikasi *e-wallet* contohnya aplikasi Gopay, aplikasi OVO, aplikasi LinkAja, Dana, ShopeePay, dan lain-lain, dan juga melalui aplikasi perbankan (*M-Banking*) yang telah tersedia metode pembayaran menggunakan QRIS misalnya aplikasi BNI Mobile, BRImo,

Livin' by Mandiri, M-BCA, Octo Mobile, Permata Mobile, M-Smile, D-Bank, Simobi+, dan lain-lain.

Namun dari kemajuan teknologi tersebut muncul permasalahan dari keadaan adanya perubahan sosial di masyarakat. Kenyataannya di dalam suatu masyarakat pasti ada kelompok yang mampu beradaptasi dengan cepat dan tentu ada juga kelompok masyarakat yang baru mengenal dengan teknologi ini dan merasa kesulitan. Dalam penggunaan QRIS juga memiliki beberapa kekurangan salah satunya adalah tidak seluruh masyarakat memiliki smartphone yang dapat menginstal aplikasi dompet digital, menyebabkan beberapa masyarakat tidak dapat melakukan pembayaran dengan metode QRIS. Permasalahan QRIS lainnya yaitu ponsel pintar yang dimiliki pengguna tidak dapat



dipisahkan dari sambungan internet, menyebabkan transaksi menggunakan QRIS akan memiliki kendala apabila terdapat gangguan sinyal internet, yang dapat mengakibatkan kegagalan transaksi.

Sehingga berdasarkan inovasi dan permasalahan dalam penerapan metode pembayaran yang ada pada program pembayaran non tunai di Teman Bus Palembang, maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Penggunaan QRIS Sebagai Metode Pembayaran Transportasi Teman Bus Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi Di Kota Palembang (Studi Kasus Pada PT.Trans Musi Palembang Jaya).”**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah terpapar pada latar tersebut di atas,

maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah Implementasi Penggunaan QRIS Sebagai Metode Pembayaran Teman Bus Palembang?
2. Apa sajakah kendala dalam Implementasi Penggunaan QRIS Sebagai Metode Pembayaran Teman Bus Palembang?

3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjawab rumusan masalah, yaitu sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui implemetasi penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran Teman Bus Palembang.
2. Untuk mengetahui apa sajakah kendala dalam penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran Teman Bus Palembang.



3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, dan penelitian ini diperuntukan untuk beberapa pihak diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Bagi penulis penelitian ini mampu menambah ilmu dan wawasan tentang Implementasi Penggunaan QRIS Sebagai Metode Pembayaran Teman Bus Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi di Kota Palembang.

2. Bagi PT.Trans Musi Palembang Jaya

Bagi PT.Trans Musi Palembang Jaya penelitian ini mampu berguna menjadi saran dan masukan dalam penyelenggaraan transportasi publik di Teman Bus Palembang khususnya dalam metode pembayaran yang dilakukan.

3. Bagi STIA Satya Negara Palembang

Bagi kampus STIA Satya Negara Palembang penelitian ini diharapkan mampu menjadi sarana dan bacaan, serta dapat menjadi referensi untuk dosen dan mahasiswa untuk memperkaya bahan kepustakaan dalam melakukan penelitian yang serupa.

4. Tinjauan Pustaka

4.1 Pengertian Implementasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia atau KBBI (2016:529) Implementasi berarti pelaksanaan atau penerapan. Implementasi adalah suatu kegiatan, tindakan, aksi atau mekanisme sistem yang mengarah pada adanya suatu kegiatan yang direncanakan dan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan.

4.2 Model-Model Implementasi

Model implementasi kebijakan merupakan kerangka dalam melakukan



analisis terhadap proses implementasi kebijakan sebagai alat untuk menggambarkan situasi dan kondisi yang terjadi setelah ditetapkannya kebijakan tersebut, sehingga perilaku yang terjadi di dalamnya dapat dijelaskan (Subarsono, 2006:87).

Indikator Implementasi menurut Edward III (Subarsono, 2006:90-92) ada empat indikator atau variabel dalam menentukan keberhasilan Implementasi, yaitu:

1. Komunikasi.

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.

2. Sumber Daya.

Walupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berupa sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial.

3. Disposisi atau Sikap-Sikap.

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan pembuat kebijakan.

4. Struktur Birokrasi.

Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi standar *Standard Operating Procedure* (SOP). SOP menjadi pedoman bagi implementor dalam bertindak.

4.3 Quick Response Indonesian Standar (QRIS)

Menurut Bank Indonesia yang dikutip dari bi.go.id, *Quick Response Code Indonesian Standard* atau QRIS adalah penyatuan berbagai macam QR yang berbeda dari penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP). QRIS merupakan standar Kode QR nasional guna mendukung transaksi Kode QR di Indonesia.

Manfaat QRIS bagi pengguna aplikasi pembayaran:



1. Transaksi pembayaran dapat dipakai dengan cepat dan mudah, sebab hanya scanning QR Code menggunakan smartphone.
2. Aman, dikarenakan tidak perlu membawa uang tunai.
3. Praktis, yaitu mudah di download pada smartphone, registrasi.
4. Transaksi aman dan dilindungi karena seluruh operator PJSP di QRIS telah pasti berizin dan diatur oleh Bank Indonesia.

4.4 Metode Pembayaran

Menurut Bank Indonesia dikutip dari bi.go.id, metode pembayaran adalah metode yang digunakan untuk membayar pembelian atau penjualan. Metode atau metode pembayaran terbagi menjadi dua kategori, yaitu pembayaran tunai dan nontunai. Perbedaan keduanya terletak pada alat yang digunakan. Alat pembayaran yang

dimaksud berupa alat yang dipakai untuk melakukan transaksi.

4.5 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan atau rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan yang ditetapkan sesuai undang-undang bagi seluruh masyarakat dan warga negara atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yakni seluruh instansi penyelenggara negara, korporasi, badan instansi yang dibentuk sesuai undang-undang untuk kegiatan publik, dan badan hukum lainnya yang didirikan bertujuan untuk kepentingan publik.

Prinsip Pelayanan Publik didasarkan pada keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia



Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan memuat beberapa indikator standar pelayanan yang terkait dalam proses penyampaian pelayanan meliputi.

1. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan merupakan syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang wajib dilengkapi dalam pengelolaan suatu jenis pelayanan, baik jasa maupun administrasi sebagaimana ditentukan oleh undang-undang.

2. Identifikasi Prosedur

Identifikasi prosedur ialah prosedur standar pelayanan yang harus ditaati pengguna untuk mendapatkan layanan yang diminta.

3. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan merupakan waktu yang dibutuhkan guna merampungkan setiap proses pelayanan dari berbagai jenis pelayanan. Waktu

yang dibutuhkan untuk seluruh proses pelayanan dari tahap awal hingga selesai.

4. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos atau yang dibebankan kepada penerima layanan untuk menyelenggarakan dan/atau menerima layanan dari penyelenggara, yang besarnya ditentukan sesuai perjanjian antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk jasa adalah produk dari jasa yang diberikan dan diterima dalam kondisi yang sudah ditentukan sebelumnya. Produk dan jasa dapat berupa barang, jasa atau administratif yang disediakan dan diterima oleh pengguna jasa.

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Penyedia layanan diwajibkan untuk menyediakan sarana pengelolaan



pengaduan. Sarana pengelolaan pengaduan yang umum digunakan yaitu: dilengkapi dengan kotak saran, pesan SMS, sarana pengaduan di website dan pengaturan staf untuk menerima pengaduan.

4.6 Pengertian Transportasi

Transportasi adalah pergerakan barang dan manusia dari titik awal ke titik tujuan. Jadi, dengan kegiatan tersebut ada tiga hal yaitu keberadaan muatan yang diangkut, ketersediaan kendaraan sarana angkut dan keberadaan jalan yang dapat dilewati. Proses serah terima berlangsung dari titik asal, di mana kegiatan pengangkutan dimulai, ke titik tujuan, di mana operasi berakhir.

4.7 Pengertian Teman Bus

Pengertian Teman Bus dikutip dari temanbus.com, yaitu pelaksanaan program *Buy The Service* dari

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia untuk mengembangkan sarana transportasi jalan umum di perkotaan dengan memakai sistem telekomunikasi yang handal untuk menaikan keselamatan dan keamanan dan kemudahan dalam transportasi bagi masyarakat. Tujuan Teman Bus ialah yaitu memberikan layanan angkutan transportasi yang ekonomis, mudah, andal, dan nyaman untuk seluruh masyarakat Indonesia.

5. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sukmadinata (2011:60) metode kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan guna mendeskripsikan dan menganalisis tentang peristiwa, fenomena, kepercayaan, sikap serta aktivitas sosial



secara individual maupun secara kelompok.

B. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Dalam memperoleh hasil penelitian tentang Implementasi Penggunaan QRIS Sebagai Metode Pembayaran Transportasi Teman Bus Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi Di Kota Palembang (Studi Kasus Pada PT.Trans Musi Palembang Jaya), telah dilakukan penelitian yang dilakukan pada bulan Juli 2023.

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka penulis dapat menganalisa bahwa implementasi penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran transportasi teman bus dalam meningkatkan pelayanan transportasi di kota Palembang (Studi Kasus Pada PT.Trans Musi Palembang Jaya) telah berjalan dengan baik dengan

komunikasi sebagai salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran transportasi Teman Bus.

Implementasi QRIS untuk pembayaran, yaitu penetapan standar nasional Kode QR untuk pembayaran sudah sejalan sesuai prosedur kebijakan gerbang pembayaran nasional yang diharapkan dapat mewujudkan sistem pembayaran yang lancar, aman, efisien, dan andal.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan dan Reformasi Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Prinsip Standar Pelayanan yang memuat sejumlah unsur standar pelayanan yang relevan dengan proses penyelenggaraan pelayanan, termasuk Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk, Pengelolaan Pengaduan.



Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang penulis lakukan, adapun persyaratan yang dibutuhkan oleh pengguna Teman Bus dalam penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran transportasi Teman Bus yaitu:

1. *Smartphone*
2. Aplikasi *m-banking* atau *e-wallet*
3. Mengisi saldo dalam aplikasi
4. Jaringan internet yang kuat

Adapun prosedur dalam penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran transportasi Teman Bus sudah sesuai dengan *Standard Operational Procedur* (SOP) yang telah ditetapkan, yaitu dengan cara pengguna dapat memilih aplikasi bank atau *e-wallet* yang tersedia di *smartphone* mereka, lalu memastikan mempunyai saldo yang cukup yaitu sebesar Rp.4.000,- untuk sekali perjalanan, lalu

saat naik ke bus membuka aplikasi tersebut dan klik menu bayar/QRIS, scan QR yang terdapat di pintu masuk bus, muncul tarif, lalu klik bayar, memasukan PIN, dan menunjukkan bukti pembayaran berhasil kepada driver. Sedangkan untuk sarana pengelolaan pengaduan telah disediakan oleh Teman Bus yang telah tertempel didalam bus, dibelakang bus, dan di website Teman Bus yaitu melalui nomor 082182000300. Selain melalui nomor *call center* pengguna juga dapat melakukan pengaduan atau memberikan kritik dan saran dengan mendatangi langsung terminal atau kantor Teman Bus.

C. SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap temuan peneliti di lapangan mengenai Implementasi



Penggunaan QRIS Sebagai Metode Pembayaran Transportasi Teman Bus Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi di Kota Palembang (Studi Kasus Pada PT.Trans Musi Palembang Jaya), maka dapat disimpulkan bahwa sosialisasi penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran Teman Bus di kota Palembang masih terlihat kurang, dikarenakan adanya keterbatasan biaya PT.Trans Musi Palembang Jaya sebagai Operator Teman Bus di kota Palembang dalam mensosialisasikan penggunaan QRIS kepada masyarakat, hal ini dikarenakan segala biaya masih menjadi wewenang Kementerian Perhubungan sebagai pemilik program *Buy The Service* Teman Bus.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap temuan peneliti di lapangan mengenai kendala dalam penggunaan QRIS sebagai

metode pembayaran Teman Bus di kota Palembang, yaitu antara lain sesekali terjadi gangguan dari aplikasi bank atau aplikasi *e-wallet* yang digunakan oleh penumpang. Hal ini dapat menyebabkan transaksi menjadi tidak dapat diproses dengan lancar. Selain itu, gangguan sinyal internet pada provider ponsel yang digunakan pengguna juga menjadi masalah dalam proses pembayaran. Ketika sinyal internet terganggu, transaksi QRIS tidak dapat dilakukan dengan baik sehingga menyebabkan keterlambatan atau bahkan kegagalan pembayaran.

2. Saran

Dari simpulan diatas mengenai Implementasi Penggunaan QRIS Sebagai Metode Pembayaran Transportasi Teman Bus Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi di Kota Palembang (Studi Kasus Pada



PT.Trans Musi Palembang Jaya), peneliti ingin memberikan saran yang diharapkan dapat membantu meningkatkan sosialisasi penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran Teman Bus. Adapun saran yang diberikan yaitu, selain melalui media sosial dan website, Teman Bus juga diharapkan dapat mengajukan pembuatan baliho, banner, atau billboard di jalan raya kota Palembang. Dengan pendekatan visual yang lebih mencolok, informasi tentang kemudahan dan keuntungan dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran akan lebih mudah dipahami dan diingat oleh calon pengguna.

Dari simpulan diatas mengenai kendala dalam penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran Teman Bus di kota Palembang, peneliti ingin memberikan

saran yang diharapkan dapat membantu meningkatkan penggunaan QRIS agar dapat berjalan lebih lancar dan dapat meningkatkan pelayanan transportasi di kota Palembang. Adapun saran yang diberikan ialah, Teman Bus dapat menyediakan akses internet gratis atau wifi gratis bagi pengguna yang kebetulan mengalami gangguan internet namun ingin membayar melalui QRIS. Selain itu, pengguna juga disarankan untuk selalu memperbarui aplikasi bank dan aplikasi e-wallet yang dimiliki secara teratur. Dengan memperbarui aplikasi, pengguna dapat memastikan bahwa mereka menggunakan versi terbaru dengan peningkatan kinerja dan keamanan.



DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. 2014. *Kebijakan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Arifin, Tahir. 2014. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah* (hlm 95-108). Bandung: Alfabeta.
- Azlan, Nur. 2022. *Implementasi Sistem Quick Response Code Indonesian Standar (QRIS) Transportasi Umum Trans Batam*. Skripsi. Universitas Putera Batam. Batam.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Graya Grafindo Persada.
- Lesmana, Romy Hafizh. 2022. *Efektivitas Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Sebagai Metode Pembayaran Nontunai Bus Surabaya Di Kota Surabaya*. Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran". Jawa Timur.
- Moenir, 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nabilah Ulfah Dewi. 2017. *Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik*
- Studi Kasus : BRT Mamminasata. Jurnal. Universitas Hasanuddin. Makasar
- Rangkuti, Fani Al Vionita. 2021. *Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Qris Dan Kemudahan QRIS Terhadap Efisiensi Pembayaran Digital Pada Mahasiswa UINSU*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Medan.
- Rifusua, Agus Imam. 2010. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Permintaan Busway di DKI Jakarta Tahun 2004-2008*. Tesis. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Sihaloho, J. E., Ramadani, A., & Rahmayanti, S. 2020. *Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Bagi Perkembangan UMKM di Medan*. Jurnal. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Subarsono. 2006. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Putaka Pelajar.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*



(hlm 24-247). Bandung:
Alfabeta.

KBBI, <https://kbbi.web.id/>. Diakses
pada tanggal 25 Januari 2023.

Supardi, dkk. 2022. *Buku Pedoman
Penyusunan Skripsi*. Pelembang:
STIA Satya Negara.

Kementerian Perhubungan,
<https://dephub.go.id>. Diakses
pada tanggal 25 Januari 2023.

Artikel :

Yusuf Abdhul. 2022. *Prinsip Pelayanan
Publik: Pengertian, Jenis dan
Contoh*,
([https://deepublishstore.com/pel-
ayanan-publik](https://deepublishstore.com/pelayanan-publik)) diakses 26
Januari 2023.

Manfaat QRIS,
[https://finance.detik.com/fintech/
d-6017085/belum-paham-gris-
ini-arti-fungsi-manfaat-dan-cara-
pakainya](https://finance.detik.com/fintech/d-6017085/belum-paham-gris-ini-arti-fungsi-manfaat-dan-cara-pakainya). Diakses pada tanggal
23 Januari 2023.

Dokumen-Dokumen :

Peraturan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Dan Reformasi
Birokrasi Republik Indonesia
Nomor 15 Tahun 2014 Tentang
Pedoman Umum Standar
Pelayanan.

QRIS, <https://gris.id/homepage/>.
Diunduh pada tanggal 23 Januari
2023.

Teman Bus,
<https://temanbus.com/kontak/>.
Diakses 11 Februari 2023.

Peraturan Anggota Dewan Gubernur
Nomor 21/18/PADG/2019
Tentang Implementasi Standar
Nasional *Quick Response Code*
untuk Pembayaran.

Teman Bus Palembang,
[https://temanbus.com/palembang
/](https://temanbus.com/palembang/). Diakses pada tanggal 21
Januari 2023.

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 25 Tahun 2019 Tentang
Pelayanan Publik.

Sumber Internet :

Bank Indonesia, <https://bi.go.id>.
Diakses pada tanggal 23
Januari 2023.