

# IMPLEMENTASI PROGRAM UANG ELEKTRONIK SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN PADA BUS TRANS SEMARANG

**Adela Putri L. Tobing, Dewi Rostyaningsih, Hesti Lestari**

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman: [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

---

## ABSTRACT

*The government through BLU UPTD Trans Semarang launched the Electronic Money Program to encourage the acceleration of the transaction electronification program in local governments, especially Semarang City. One of the targets in this program is Trans Semarang Bus users who use cashless payments. The purpose of this study is to analyze how the implementation of the Electronic Money Program on the Trans Semarang Bus. This research is a research with descriptive qualitative methods. Data is obtained through two sources, namely primary data and secondary data. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. The focus of this research was studied using 5 criteria for successful implementation according to Cole, Martin, and Parston (in Erwan Agus Purwanto, 2015: 105). The results of research in the field show that the Implementation of the Electronic Money Program on the Trans Semarang Bus, namely, (a) Access to the Implementation of the Electronic Money Program as a Payment Tool on the Trans Semarang Bus, has not run optimally, due to an error system in electronic payment transaction instruments, (b) Service provisions in the Implementation of the Electronic Money Program as a Payment Instrument on the Trans Semarang Bus, have not run optimally, because they are found to be jostling in making electronic money transactions using QR barcode scans, (c) The suitability of the program in the Implementation of the Electronic Money Program as a Payment Instrument on the Trans Semarang Bus, has not run optimally, because there is no compelling policy, in the use of electronic money on the Trans Semarang Bus.*

**Keywords:** *Government Program, Implementation, Electronic Money Program.*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pertumbuhan penduduk yang semakin pesat dan berkembangnya perekonomian menuju era globalisasi industri 4.0., menjadikan tingkat kebutuhan masyarakat Indonesia yang semakin kompleks akan pelayanan publik, menjadi suatu kewajiban bagi pemerintah, dalam

menyelenggarakan pelayanan publik dengan tingkat kualitas yang terbaik. Menurut Rohman (dalam Hardiansyah, 2011:3), pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian kepada masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintah. Salah satu tingkat pelayanan yang menjadi sorotan, karena

dirasa pelayanan yang diberikan masih rendah, dan belum memberikan kepuasan kepada masyarakat, selaku pengguna jasa layanan, yaitu pada sektor pelayanan transportasi darat.

Kebutuhan pelayanan publik akan transportasi publik yang aman, nyaman, dan terjangkau, menjadi salah satu kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan tersebut, guna memudahkan mobilisasi, dan menunjang masyarakat dalam menjalankan setiap aktivitas kegiatan yang dilakukan, baik di darat, laut, maupun udara. Terlebih khususnya pelayanan transportasi darat yang seringkali mendapatkan sorotan karena permasalahannya yang semakin kompleks, seperti keselamatan, keamanan dan kenyamanan hingga masalah biaya seringkali dikeluhkan oleh masyarakat. Sistem transportasi massal di perkotaan harus dibangun dengan mengacu pada kebutuhan masyarakat dengan mempertimbangkan aspek efisiensi dan efektifitas.

Uang elektronik merupakan salah satu bukti, bahwa sekarang ini teknologi semakin maju dengan pesat. Saat ini uang elektronik atau *e-money* mulai berkembang dan mulai banyak menjadi pilihan masyarakat. Uang elektronik adalah suatu sistem penyimpanan uang secara digital yang sangat praktis, dan efisien untuk digunakan. Penggunaan uang elektronik ini

pada umumnya menggunakan koneksi internet atau *scan* saat digunakan dalam melakukan transaksi. Saat ini Kota Semarang menjadi salah satu kota yang menerapkan konsep *smart city*. Kota Semarang dapat dikatakan sebagai kota pintar dikarenakan adanya pemberlakuan pembayaran nontunai pada *Bus Rapid Transit Trans Semarang*. Pembayaran nontunai ini menggunakan uang elektronik yang biasa disebut sebagai *e-money*.

Uang Elektronik yang diterapkan pada *BRT Trans Semarang* merupakan suatu bentuk modifikasi, dan replikasi dari inovasi program yang sudah ada, serta telah diterapkan dalam sistem pembayaran *Busway Trans Jakarta*. Uang elektronik atau biasa disebut *e-money* telah didukung dengan unsur teknologi digital yaitu, menggunakan teknologi *Near Field Communication* (NFC) yang bertujuan untuk lebih mempercepat proses pembayaran, lebih aman, dan pastinya lebih praktis tanpa harus mengeluarkan uang di atas *bus*, dan menunggu uang kembalian, sistem ini juga bertujuan untuk dapat menekan praktik korupsi, sehingga mampu meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam proses pelayanan.

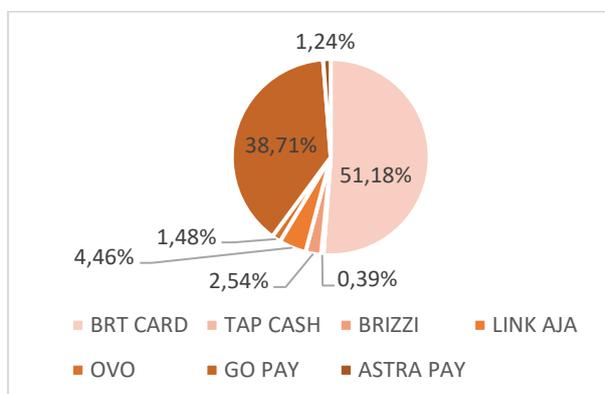
Penerapan pembayaran secara elektronik pada *BRT Trans Semarang* mengawali kerjasama dengan pihak BNI dengan produk *TapCash*, kemudian Maret 2017 disusul kerjasama dengan BRI dengan

produk *Brizzi*. Selanjutnya, pada bulan Agustus 2017 *Trans Semarang* bekerjasama dengan pihak *TCash* dari Telkomsel. Seiring berjalannya waktu *Trans Semarang* memberikan berbagai macam pilihan metode pembayaran secara Elektronik, baik berbasis *server* maupun *chip*. Uang Elektronik dalam bentuk *server* seperti *Go-Pay*, *OVO*, *LinkAja* dan *DANA*, sedangkan Uang Elektronik dalam bentuk *chip* seperti *E-Money Mandiri*, *Brizzi BRI*, *Tap Cash BNI*. Tepat pada tanggal 3 September 2018, *Trans Semarang* bekerjasama dengan *Go-Pay* sebagai salah satu anak perusahaan dari *Gojek* Indonesia. Hal ini ditunjukkan untuk memberikan kemudahan dalam bertransaksi bagi penumpang, yang dimana penumpang hanya perlu untuk melakukan *tapping* atau *scan QR-Code* pada alat yang telah disediakan di dalam halte maupun *bus*.

Pemanfaatan Uang Elektronik baik menggunakan kartu atau aplikasi pada *Bus Rapid Transid Trans Semarang* diketahui masih belum merata. Pengguna *Bus Trans Semarang* didapati masih menggunakan transaksi tunai. Pada tahun 2020 diketahui 6.541.913 orang merupakan jumlah penumpang *Bus Trans Semarang* yang menggunakan tunai dan 2.583.880 orang jumlah penumpang *Bus Trans Semarang* lainnya menggunakan pembayaran nontunai, hampir setengah dari jumlah penumpang umum. Setelah ditelusuri lebih lanjut, alasan mengapa orang belum tertarik menggunakan uang elektronik dikarenakan, masih bingung dengan cara kerja Uang Elektronik baik menggunakan kartu ataupun aplikasi, dan bagaimana cara mengaplikasikannya.

Berdasarkan pada pemaparan permasalahan pada paragraf-paragraf diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai Implementasi Program Uang Elektronik sebagai alat pembayaran pada *Bus Trans* Kota Semarang. Hasil uraian diatas diharapkan mampu memberikan pandangan terhadap pemerintah atas pengembangan yang perlu dilakukan untuk keberlanjutan implementasi program ini, dan rekomendasi untuk formulasi program atau kebijakan terkait berikutnya. Di dalam mengeksplorasi argumen penelitian, peneliti berfokus menganalisis

**Gambar 1.2**  
**Persentase Penggunaan Uang**  
**Elektronik 2019-2022**



Sumber: Di olah peneliti atas Presentase Tahunan Pengguna Uang Elektronik, 2023

Implementasi Program Uang Elektronik sebagai Alat Pembayaran pada *Bus Trans Semarang* menurut Cole, Martin dan Parston (dalam Purwanto, 2015:105). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan melakukan kajian literatur dan wawancara terhadap *BLU UPTD Trans Semarang* selaku pelaksana program, serta Staf *BLU UPTD Trans Semarang*, Petugas *Bus Trans Semarang*, pengguna *Bus Trans Semarang*, dan pengguna uang elektronik sebagai informan dalam penelitian ini. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi pemerintah dalam meningkatkan keberhasilan proses Implementasi Uang Elektronik, dan alternatif bagi formulasi program atau kebijakan terkait berikutnya, mengedukasi pembaca mengenai memperkaya pengetahuan bagi akademisi serta praktisi mengenai bagaimana pemerintah melaksanakan Program Uang Elektronik sebagai alat pembayaran pada *Trans Kota Semarang*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berangkat dari paparan permasalahan pada bagian latar belakang di atas serta pemikiran penulis mengenai pentingnya uraian implementasi program sebagai masukan terhadap Pemerintah Kota Semarang untuk memformulasikan program berikutnya dan memperbaiki keberlanjutan implementasi sebuah

program Pemerintah, maka peneliti tertarik untuk memaparkan rumusan masalah yang akan dikaji adalah Bagaimana Implementasi Program Uang Elektronik sebagai Alat Pembayaran pada *Bus Trans Semarang*?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok masalah yang telah diuraikan diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Program Uang Elektronik sebagai Alat Pembayaran pada *Bus Trans Semarang*.

## **D. Kerangka Teori**

### **Implementasi Kebijakan**

Ahli mendefinisikan implementasi kebijakan publik merupakan sebuah upaya untuk merealisasikan suatu keputusan, atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya (Saefullah, 2011:95). Implementasi kebijakan merupakan sesuatu yang penting, sehingga implementasi kebijakan publik perlu dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai faktor, agar kebijakan publik yang dimaksud benar-benar dapat berfungsi sebagai alat, untuk merealisasikan harapan yang diinginkan.

Di dalam menjelaskan permasalahan implementasi, ahli membedakan implementasi ke dalam dua pendekatan, yaitu pendekatan *Top-Down* dan *Bottom-Up*. Menurut Brian W. Hogwood dan Lewis A. Gunn (dalam Purwanto, 2015:41) pendekatan *Top-Down*

sering dikenal dengan *policy centred*, mengingat fokus peneliti dalam pendekatan ini hanya pada kebijakan yang terkait, dimana peneliti berusaha memperoleh fakta-fakta apakah implementasi kebijakan telah berhasil mencapai tujuan, atau tidak. Pendekatan *Top-Down*, akan memaparkan faktor yang menyebabkan hambatan dalam pelaksanaan sebuah kebijakan, kemudian peneliti memberikan rekomendasi atas persoalan yang ada. Penelitian dengan pendekatan ini, dapat dikatakan tepat untuk menggambarkan efektifitas implementasi kebijakan, dalam meyakinkan apakah pelaksanaan kebijakan telah berhasil dilaksanakan sesuai dengan standar ketentuan pelaksanaan. Di dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan *Top-Down* dalam menggambarkan perbandingan pendekatan *Top Down dan Bottom-Up* yang dapat mempengaruhi keberhasilan Implementasi Kebijakan Uang Elektronik sebagai Alat Pembayaran pada *Bus Trans Semarang*.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan menurut Christian Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih, 2013:2) adalah suatu aktivitas, atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba), yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan, atau hal lainnya yang disediakan oleh perusahaan, pemberi pelayanan yang dimaksudkan

untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan beberapa teori diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik merupakan suatu usaha membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan mereka. Organisasi yang bergerak di bidang jasa pelayanan terutama pelayanan publik, pemenuhan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan merupakan suatu tuntutan. Kualitas dan keputusan pelanggan sangat diutamakan mengingat keduanya mempunyai pengaruh yang besar bagi keberlangsungan hidup organisasi (Harbani, 2008:6).

Berdasarkan pendapat ahli-ahli diatas, maka penulis menyimpulkan dengan adanya asas, prinsip dan standar dalam pelayanan publik merupakan bentuk realisasi kompleks atas formulasi pelayanan publik dalam menyelesaikan masalah publik, dengan melibatkan individu, swasta, publik, dan pemerintah. Sependapat dengan Christian Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih, 2013:2) bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan

dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, seperti prosedur, waktu, biaya, sarana prasarana, pemerintah, serta kompetensi, sehingga pelayanan uang elektronik ini berjalan semestinya secara efektif dan efisien.

### **Implementasi Uang Elektronik**

Ahli Van Meter dan Horn (dalam Purwanto, 2015:45) mendefinisikan implementasi sebagai pelaksanaan kebijakan publik, yang mencakup individu, publik, maupun swasta, yang diarahkan pada pencapaian tujuan, yang dikehendaki dan telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan. Berdasarkan pendapat ahli diatas, maka penulis menyimpulkan implementasi kebijakan sebagai bentuk realisasi kompleks, atas formulasi kebijakan dalam menyelesaikan masalah publik, dengan melibatkan seluruh pihak.

Untuk mengetahui kualitas *Policy Output* yang diterima oleh kelompok sasaran dalam implementasi suatu program, maka dapat dilihat dari akses, cakupan (*coverage*), ketepatan layanan (*service delivery*), akuntabilitas, dan kesesuaian program dengan kebutuhan menurut Cole, Martin dan Parston (dalam Purwanto, 2015:105), sebagai berikut:

#### 1. Akses

Di dalam mengetahui bahwa program atau pelayanan yang diberikan mudah dijangkau oleh kelompok sasaran, maka diperlukan akses dalam penilaiannya.

Akses mengandung pengertian bahwa terjadinya kesamaan kesempatan bagi semua kelompok sasaran, apapun karakteristik individual maupun kelompok yang melekat pada dirinya, seperti: *gender*, etnisitas, agama, afiliasi politik. Akses juga dapat berarti tidak terjadinya diskriminasi untuk terlibat dan menikmati manfaat kebijakan atau program karena karakteristik yang melekat pada individu maupun kelompok.

#### 2. Cakupan (*Coverage*)

Cakupan digunakan dalam menilai seberapa besar kelompok sasaran yang telah dijangkau, seperti dalam mendapatkan sebuah pelayanan oleh program yang diimplementasikan.

#### 3. Ketepatan Layanan (*Service Delivery*)

Ketepatan Layanan digunakan dalam menilai apakah sebuah pelayanan yang diberikan dalam implementasi suatu program, dilakukan tepat atau tidak. Ketepatan Layanan sangat penting dalam menilai *output* suatu program. Implementasi program tersebut akan membawa implikasi kegagalan jika tidak tepat dalam mencapai tujuan program.

#### 4. Akuntabilitas

Akuntabilitas digunakan dalam menilai, apakah tindakan implementer untuk menjalankan tugas dalam menyampaikan keluaran kebijakan kepada kelompok sasaran dapat dipertanggungjawabkan atau tidak. Di

dalam hal ini seperti, kemampuan implementer dalam menjelaskan keputusan pada sebuah program yang diambil, serta aktivitas-aktivitas yang akan dilakukan.

#### 5. Kesesuaian Program dengan Kebutuhan

Kesesuaian Program dengan Kebutuhan digunakan dalam mengukur apakah sebuah keluaran kebijakan, atau program yang diterima oleh kelompok sasaran memang sesuai dengan kebutuhan mereka, atau tidak.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Uang Elektronik merupakan program Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, dan diterbitkan oleh Bank Indonesia dalam rangka menciptakan *cashless society*, khususnya serta mencerdaskan masyarakat dalam mengakses, memanfaatkan, dan menjadikan masyarakat Indonesia menjadi melek teknologi. Pemerintah Kota Semarang melakukan implementasi Program Uang Elektronik, guna mendorong percepatan program elektronifikasi transaksi keuangan Pemerintah Daerah, dengan diterbitkan Surat Edaran Mendagri No.910/1866/SJ tentang Implementasi Transaksi Nontunai pada Pemda Provinsi dan Surat Edaran Mendagri No.910/1867/SJ tentang Implementasi Transaksi Nontunai pada

Pemda Kabupaten/Kota, yang dipertegas dengan penerbitan Peraturan Pemerintah (PP) No.12/2019 Pasal 222, yang berisikan kewajiban Pemda untuk menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Di dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk menggunakan teori Cole, Martin dan Parston (dalam Purwanto, 2015:105), mengenai menilai kinerja implementasi program, sebagai acuan dalam memaparkan, dan menganalisis hasil wawancara serta observasi peneliti di lapangan. Implementasi sebuah program secara sederhana, dapat diartikan sebagai suatu proses menerjemahkan peraturan ke dalam bentuk tindakan. Implementasi program adalah menjalankan isi program ke dalam aplikasi, yang diamanatkan oleh program itu sendiri.

Berdasarkan model implementasi program yang dikembangkan oleh Cole, Martin dan Parston (dalam Purwanto, 2015:105), maka dalam mengetahui kualitas *output* yang diterima oleh kelompok sasaran, dan melihat keberhasilan suatu implementasi suatu program, maka dapat dilihat dari, sebagai berikut:

#### 1. Akses

Pada kriteria akses, menunjukkan bagaimana uang elektronik mampu memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kesempatan yang sama bagi pengguna *BRT*. Edukasi dan sosialisasi yang diterima

pengguna didapatkan dari berbagai macam media baik media sosial, media cetak dan secara langsung melalui petugas yang ada di koridor *Bus Trans Semarang*. Selain bentuk dari sosialisasi dan edukasi, pengguna juga sering mendapatkan perkembangan informasi mengenai uang elektronik baik berupa promo dan pembaruan produk melalui media-media tersebut seperti pembayaran menggunakan *Go-Pay*, *OVO*, dan *QR-Code*, dan untuk uang elektronik berupa kartu telah disediakan di berbagai koridor *Bus Trans Semarang*.

Transaksi dengan uang elektronik masyarakat sebagai pengguna layanan merasa memiliki jaminan keamanan, dikarenakan dalam setiap transaksi, pengguna selaku pemegang uang elektronik memiliki kuasa penuh atas uang elektronik, Eka (dalam Revida, 2020:48). Selain itu, privasi data keamanan dan saldo uang elektronik sangat terjamin keamanannya dan meminimalisir adanya tindakan kriminalitas dalam kegiatan transaksi. Kemudahan tersebut dapat dilihat sistem yang digunakan dalam transaksi seperti *E-BRT Card*, *OVO*, *GO-PAY*, dan *QR-Code* memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi pembayaran. Penggunaan uang elektronik juga tidak memerlukan banyak usaha dalam mendapatkan kartu uang elektronik, dikarenakan telah tersedia dengan baik di berbagai koridor *Bus Trans*

*Semarang* sehingga, memberikan kenyamanan bagi pengguna *Bus Trans Semarang*. Alat pendukung transaksi yang paling banyak digunakan pengguna uang elektronik adalah mesin *tap* dan *QR-Code*. Keberhasilan implementasi uang elektronik dapat dilihat tingkat capaiannya adalah memberikan kesempatan yang sama bagi seluruh masyarakat. Staf Divisi Operasional BLU UPTD *Trans Semarang* berpendapat bahwa tanpa terkecuali seluruh masyarakat dari berbagai *gender*, usia, dan etnis akan diberikan layanan yang sama, dan juga dalam penggunaan uang elektronik seluruh masyarakat dapat menggunakannya.

Menurut Sheth dan Sisodia (dalam Novita, 2020:15), akses digunakan untuk melihat sejauh mana pengguna dapat dengan mudah memperoleh dan menggunakan produk, serta kemudahan produk didapat dan ditemukan didalam dan berbagai lokasi, dan produk yang ditawarkan memiliki ukuran yang nyaman digunakan.

Akses pada program uang elektronik dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, juga didorong oleh ketersediaan sarana dan prasarana. Menurut Christian Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih, 2013:2), penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima

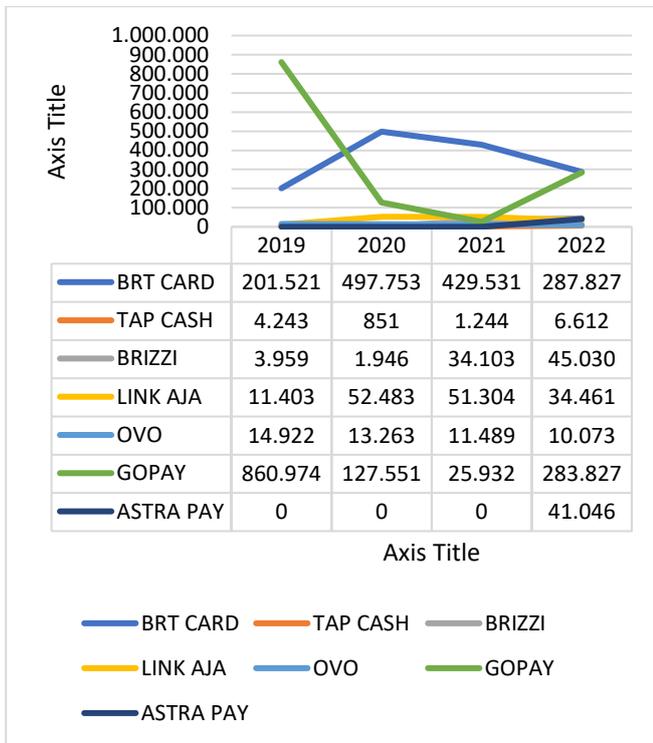
pelayanan, seperti salah satunya sarana prasarana. Sarana dan prasarana merupakan alat, yang digunakan secara langsung dan tidak langsung dalam suatu proses kegiatan. Sarana merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pelayanan publik. Keberhasilan Program Uang Elektronik didukung oleh sarana berupa seperangkat peralatan mesin yaitu; mesin *tap* kartu uang elektronik, mesin *EDC/E-ticketing*, dan transportasi darat yaitu; *Bus Trans Semarang*. Prasarana berfungsi sebagai pendukung kegiatan secara umum dari sebuah kegiatan dan bersifat menetap tidak dapat dipindah-pindah. Keberhasilan Program Uang Elektronik didukung oleh prasarana, yaitu; Gedung *BLU UPTD Trans Semarang*. Di dalam hal ini, pengguna merasakan adanya kemudahan dalam mendapatkan informasi, kenyamanan dalam bertransaksi dikarenakan adanya dukungan sarana dan prasaran dalam Program Uang Elektronik. Namun demikian, pada kriteria akses ditemukan kendala terkait alat penunjang pembayaran uang elektronik, yang kurang maksimal digunakan pada *shelter Bus Trans* Koridor V. Hal ini diakibatkan masih terdapat pengguna *Bus Trans Semarang* melakukan pembayaran secara tunai, serta terjadinya sistem *error* pada alat pendukung transaksi, salah satunya mesin *tap*.

## 2. Cakupan

Pada kriteria cakupan, menunjukkan pengguna uang elektronik yang telah di jangkau. Cakupan pengguna uang elektronik ditunjukkan pada lansia, mahasiswa, anak sekolah, pekerja, maupun penyandang disabilitas. Pengguna uang elektronik terbanyak rata-rata pada usia pekerja dan anak sekolah. Cakupan dalam penelitian ini menunjukkan bagaimana implementasi program uang elektronik mampu menjangkau seluruh pengguna *Bus Trans Semarang*. Sehingga seluruh pengguna uang elektronik dapat merasakan *benefit* dari program uang elektronik. Dengan demikian, dijangkaunya seluruh masyarakat dalam penggunaan uang elektronik, dapat dikatakan telah meringankan beban pengguna *Bus Trans Semarang* dalam melakukan aktivitas-aktivitasnya.

**Gambar 3.5**

**Data Pengguna Uang Elektronik**



Sumber: Diolah peneliti atas Laporan Tahunan Pengguna Uang Elektronik, 2023

Pada data pengguna uang elektronik di atas, penggunaan uang elektronik terbanyak di dominasi oleh *BRT Card* dengan jumlah pengguna pada tahun 2019-2022 mencapai angka 1.416.632 pengguna, yang disusul penggunaan *GOPAY* mencapai angka 1.298.284 pengguna, *LinkAja* mencapai angka 149.651 pengguna, *Brizzi* mencapai angka 85.038 pengguna, *Astra Pay* mencapai angka 41.046 pengguna, dan *Tap Cash* mencapai angka 12.950 pengguna.

Cakupan pada program uang elektronik dapat dikatakan berjalan dengan baik, juga didorong oleh ketepatan alokasi sumber daya. Implementasi menuntut agar adanya sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya yang dimaksudkan dalam hal ini adalah manusia. Menurut Van Meter dan Horn (dalam Purwanto, 2015:45), manusia sebagai sumber daya yang sangat terpenting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Pada implementasi Program Uang Elektronik, dapat dikatakan berhasil dikarenakan dukungan oleh SDM yaitu pengguna *Bus Trans Semarang*. Tanpa adanya pengguna *Bus Trans Semarang*, maka implementasi program ini tidak dapat berjalan dengan semestinya. Jika SDM kurang maka akan menghambat kinerja implementasi. Di dalam implementasi Program Uang Elektronik didapati BLU UPTD *Trans Semarang* mampu menjangkau seluruh masyarakat Kota Semarang yang menggunakan transportasi *bus* dalam menjalankan aktivitasnya. Cakupan pada program ini yaitu; lansia, mahasiswa, anak sekolah, pekerja, maupun penyandang disabilitas. Pada kriteria cakupan tidak ditemukan kendala, baik dalam wawancara, dan temuan pada lapangan. Seluruh masyarakat dijangkau oleh BLU UPTD *Trans Semarang*, untuk dapat menggunakan *Bus Trans Semarang* dan

menggunakan alat pembayaran uang elektronik.

### 3. Ketetapan Layanan

Ketepatan layanan menyangkut apakah program uang elektronik menunjukkan derajat kesesuaian, antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai. Sejauh ini, hadirnya program elektronik efektif dalam mengurangi jumlah antrian pada *Bus Trans Semarang* sesuai dengan tujuan dari program uang elektronik yaitu “Mengurangi antrian panjang masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran pada *Bus Trans Semarang*”. Tujuan program elektronik mengenai “Berperan mengsucceskan program pemerintah dalam Gerakan penggunaan *Cashless* dalam Pelayanan Publik”, didapati efektif dalam mensucceskan program pemerintah, dikarenakan terlaksananya semua aspek tugas, ketentuan, dan tujuan pokok yang terkait dengan penggunaan *Cashless* pada transportasi darat yaitu *Bus Trans Semarang*.

Ketepatan layanan pada program uang elektronik dapat dikatakan berjalan dengan baik, juga didorong oleh derajat perubahan yang diinginkan. Program yang ditetapkan diharapkan akan adanya sedikit perubahan perilaku di masyarakat, sehingga mudah untuk diimplementasikan, Menurut Grindle derajat perubahan ini sangat berkaitan dengan penyesuaian perilaku dari

pihak penerima program/kebijakan Grindle, dalam Purwanto, 2015:11). Keberhasilan Program Uang Elektronik, didukung oleh perilaku pengguna *Bus Trans Semarang* yang memberikan respon positif, dan menerima dengan baik adanya Program Uang Elektronik yang diterapkan pada *Bus Trans Semarang*, sebagai alat pembayaran. Dapat dilihat dengan adanya program ini, mampu merubah pengguna uang tunai beralih kepada pembayaran nontunai. Hal ini dikarenakan, program uang elektronik efektif membantu mengurangi jumlah antrian pada *Bus Trans Semarang*. BLU UPTD *Trans Semarang* mengharapkan adanya program ini, dapat memberikan perubahan pada Kota Semarang dan masyarakat Kota Semarang, untuk menjadi lebih maju, sejalan dengan program pemerintah mengenai *Cashless Society*. Dengan demikian, kriteria ketepatan layanan dalam Implementasi Program Uang Elektronik dapat dikatakan berhasil. Namun demikian, pada kriteria ketepatan layanan, didapati implementasi program uang elektronik terdapat pengguna yang kurang setuju dalam mengurangi antrian, dikarenakan dalam melakukan transaksi uang elektronik menggunakan *scan barcode QR* masih berdesak-desakan yang menyebabkan pengguna juga harus mengantri dalam melakukan pembayaran.

#### 4. Akuntabilitas

Pada kriteria akuntabilitas, menunjukkan bagaimana pelaku pemberi layanan bertanggung jawab dalam menjalankan setiap tugas, dan kewajibannya dengan memberikan pelayanan yang prima kepada pengguna *Bus Trans Semarang*, serta tanggap, dan sigap dalam menyelesaikan masalah yang terjadi baik pada koridor *Bus Trans Semarang*, *shelter Bus Trans Semarang*, maupun didalam *Bus Trans Semarang*. Di dalam pengimplementasian program terdapat dasar hukum yang menjadi pengikat bagi BLU UPTD *Trans Semarang* dalam menjalankan aktivitasnya. Aturan hukum bagi pegawai atau petugas, yang memuat hukuman, atau sanksi sebagai konsekuensi pada tindakan yang salah atas kelalaian pelaku pemberi layanan, dalam memberikan pelayanan, dan dalam menyediakan barang publik seperti uang elektronik yang tidak optimal. Pegawai atau petugas yang memiliki kinerja yang berkualitas, maka diberikan *reward* sebagai bentuk apresiasi atas kinerja yang diberikan.

Selarasa dengan pengertian akuntabilitas, mengenai komitmen-komitmen dari pelaksana yang memiliki amanah, dan dipercaya untuk mengelola sumber daya publik, yang berkaitan dengan pertanggungjawaban pegawai pemerintah, kepada publik yang meminta

pertanggungjawaban dan keterangannya, Mahsun (dalam Girsang, 2018:83). Pada implementasi program uang elektronik, setiap petugas dan pegawai secara bertahap memberikan pertanggungjawabannya kepada atasan, yaitu Kepala BLU UPTD *Trans Semarang*, mengenai perkembangan kinerja atau hasil pelaksanaan kegiatan secara terstruktur. Secara eksternal setiap petugas maupun pegawai *Trans Semarang*, telah memberikan pertanggungjawaban atas semua amanat yang diterima dan dilaksanakan kepada masyarakat sebagai pengguna *Bus Trans Semarang*.

Akuntabilitas pada program uang elektronik dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, juga didorong oleh adanya komitmen dan koordinasi dari BLU UPTD *Trans Semarang*. Keberhasilan implementasi memerlukan komitmen dari instansi terkait agar implementasi program/kebijakan tersebut dapat lebih efisien dan efektif. Menurut Soren C. Winter (dalam Purwanto, 2015:48) komitmen dimaksudkan adalah kesepakatan bersama dengan instansi terkait dalam menjaga stabilitas organisasi dan jaringan antar organisasi yang ada, dalam kaitannya dengan pelaksana program, dikarenakan akan mempengaruhi hasil akhir dari suatu implementasi. Di dalam kaitannya dengan implementasi Program Uang Elektronik, komitmen BLU UPTD *Trans Semarang* dalam

mengimplementasikan program uang elektronik berupa komitmen tertulis. Komitmen tertulis yang dimaksud adalah SK (surat keputusan) yang diperintahkan oleh Walikota kepada instansi-instansi terkait, untuk menjalankan program uang elektronik yang diterapkan pada *Bus Trans Semarang*. Komitmen BLU UPTD *Trans Semarang* juga dapat dilihat dari petugas, dan pegawai bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Keberhasilan pada implementasi Program Uang Elektronik, juga di dorong dengan adanya koordinasi antar instansi yang terkait. Menurut Winter (dalam Purwanto, 2015:48), koordinasi dilakukan baik dalam hal pengambilan keputusan, terutama dalam penyediaan data, dan informasi maupun dalam hal pelaksanaan kegiatan. Program Uang Elektronik diketahui bersifat kompleks sehingga, memerlukan adanya koordinasi agar kegiatan dapat menghasilkan *output* yang maksimal.

### **5. Kesesuaian Program dengan Kebutuhan**

Pada kriteria kesesuaian program dengan kebutuhan, menunjukkan program uang elektronik memberikan keefesienan dalam pengguna melakukan transaksi pembayaran pada *Bus Trans Semarang*. Transaksi uang elektronik dirasa tidak memerlukan banyak usaha dan peralatan. Sesuai dengan tujuan dari program uang

elektronik yaitu memberikan kemudahan, memaksimalkan pelayanan yang lebih *akuntabel*, mengurangi antrian panjang, dan juga menyukseskan program pemerintah pusat, maka dapat dikatakan telah mencapai tujuan dan sasaran yang telah disusun dan direncanakan.

Keefesienan dalam pengguna melakukan transaksi pembayaran pada *Bus Trans Semarang*, merujuk kepada pelaksana program uang elektronik secara ideal telah memberikan produk pelayanan yang berkualitas, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Semarang, untuk melakukan transaksi pembayaran transportasi secara praktis, mudah, dan aman. Hal ini selaras dengan pernyataan Dwiyanto, mengenai pelayanan publik dapat dikatakan efisien apabila memiliki jaminan dan kepastian menyangkut produk pelayanan yang diberikan, Dwiyanto (dalam Hardiansyah, 2011:76).

Kesesuaian pada program uang elektronik dapat dikatakan telah berjalan dengan baik, juga didorong oleh jenis manfaat yang dirasakan. Jenis manfaat yang dihasilkan menunjukkan dampak positif, akan menjadikan program berhasil, Grindle (dalam Purwanto, 2015:41). Keberhasilan Program Uang Elektronik didukung oleh jenis manfaat, yang dirasakan pengguna uang elektronik. Jenis manfaat yang dirasakan pengguna yaitu adanya kepraktisan dalam melakukan

transaksi pembayaran, kemudahan kartu uang elektronik untuk dibawa kemana-mana, dan juga tersedia pada *handphone* masing-masing pengguna *Bus Trans Semarang*. Manfaat dari program uang elektronik juga mampu menghalangi adanya tindakan korupsi. Manfaat yang dirasakan pengguna menunjukkan Program Uang Elektronik telah sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan masyarakat, terkait melakukan transaksi pembayaran transportasi secara praktis, mudah, dan aman. Namun demikian, pada kriteria kesesuaian program dengan kebutuhan, didapati masih adanya kendala. Adapun ketidaksesuaian pelaksanaan dalam Program Uang Elektronik terletak pada adanya pemberlakuan pembagian kerja yang merangkap. Pembagian kerja yang merangkap diakibatkan terbatasnya Sumber Daya Manusia petugas pada *shelter Bus Trans Semarang*. Kendala yang terakhir dari sisi kebijakan. Penggunaan uang tunai pada pembayaran *Bus Trans Semarang* belum adanya kebijakan yang memaksa dalam penggunaan uang elektronik pada *Bus Trans Semarang*.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Implementasi Program Uang Elektronik sebagian besar dapat disimpulkan belum berjalan dengan optimal, yang dimana pembayaran pada *Bus Trans Semarang* masih di dominasi

oleh pembayaran tunai. Walaupun kriteria dan sub kriteria pelaksanaan program uang elektronik sudah dipenuhi sesuai dengan tujuan Program Uang Elektronik, yaitu; memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun, memaksimalkan pelayanan publik lebih akuntabel dan transparan, mengurangi antrian panjang masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran pada *Bus Trans Semarang*, dan berperan mengsucceskan program pemerintah dalam Gerakan penggunaan *Cashless* dalam Pelayanan Publik, dan sesuai dengan ketentuan dalam Surat Edaran Mendagri No.910/1867/SJ tentang Implementasi Transaksi Nontunai pada Pemda Kabupaten/Kota. Implementasi Program Uang Elektronik sebagai Alat Pembayaran pada *Bus Trans Semarang* pada kriteria akses, ditemukan kendala terkait adanya kendala terkait sistem *error* pada alat pendukung transaksi, salah satunya mesin *tap*. Implementasi Program Uang Elektronik sebagai Alat Pembayaran pada *Bus Trans Semarang* pada kriteria cakupan, tidak ditemukan kendala, yang dibuktikan dengan jangkauan pada pengguna uang elektronik yaitu seluruh pengguna *Bus Trans Semarang*, mulai dari lansia, mahasiswa, anak sekolah, pekerja, maupun penyandang disabilitas. Implementasi Program Uang Elektronik sebagai Alat Pembayaran pada *Bus Trans Semarang*

pada kriteria ketepatan layanan, ditemukan kendala terkait pengguna *Trans Semarang*, masih berdesak-desakkan dalam melakukan transaksi uang elektronik menggunakan *scan barcode QR*. Implementasi Program Uang Elektronik sebagai Alat Pembayaran pada *Bus Trans Semarang* pada kriteria akuntabilitas, tidak ditemukan kendala, dibuktikan dengan adanya tanggung jawab pelaku pemberi layanan dalam menjalankan setiap tugas, dan kewajibannya, dengan memberikan pelayanan yang prima kepada pengguna *Bus Trans Semarang*. Implementasi Program Uang Elektronik sebagai Alat Pembayaran pada *Bus Trans Semarang* pada kriteria kesesuaian dengan program, ditemukan kendala terkait belum adanya kebijakan yang memaksa, dalam penggunaan uang elektronik pada *Bus Trans Semarang*.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan saran untuk lebih meningkatkan kelancaran dalam Implementasi Program Uang Elektronik sebagai Alat Pembayaran pada *Bus Trans Semarang*, yaitu; BLU UPTD *Trans Semarang* diharapkan terus mempertahankan serta meningkatkan pelayanan uang elektronik, seperti; kualitas

layanan aplikasi *Trans Semarang*, dan kualitas pelayanan mesin *tap*, agar tidak terjadi *error* kembali dalam melakukan transaksi pembayaran. Pelaku pemberi layanan, diharapkan terus meningkatkan sosialisasi dengan menambah pasokan informasi yang memadai, terkait fungsi dari uang elektronik, agar dapat dijangkau oleh seluruh pengguna *Bus Trans Semarang*. Petugas diharapkan lebih peka lagi dalam hal mengatur atau mengarahkan pengguna dalam melakukan pembayaran yang dapat berbagai metode yang disediakan, agar dapat menghindari pengguna berdesak-desakan pada koridor *Bus Trans Semarang*. Perlunya meningkatkan pengelolaan sumber daya pegawai yang ada didalamnya, sehingga tidak lagi terjadi ketimpangan beban tugas dan pekerjaan antar individu pegawai, yang secara tidak langsung dapat menghambat alur pergerakan kegiatan di dalam bidang. BLUPTD *Trans Semarang* diharapkan lebih mempertegas penggunaan uang elektronik, melalui kebijakan baru, terkait pembayaran pada *Bus Trans Semarang* wajib menggunakan uang elektronik, sehingga mampu membuat seluruh pengguna *Bus Trans Semarang* menggunakan pembayaran secara nontunai.

## Daftar Pustaka

- Girsang, L., Rosentauly, L., Girsang, M., Vicenovie, I., & Situmeang, O. (2018). *Implementasi Difusi Inovasi Pada Sistem Sosial Terkait Dengan Penggunaan E-Ticketing Sebagai Pengganti Pembayaran Tunai dan Sistem Antri (Survei Pada Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Bunda Mulia Sebagai Pengguna Moda Transportasi Commuter Line, Bekasi-Kota)*. <http://bni.co.id/BeritaBNI/BeritaBNI/tabi>
- Hardiansyah, DR (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Jakarta: Java Media.
- Novita Sari, D., Rahmadani, D. Z., & Yusuf Wardani, M. (2020). Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya Dalam Mewujudkan Inovasi Smart City. *Journal of Governance Innovation*, 2(2), 112–130. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v2i2.435>
- Harbani, Pasolong (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto Agus, E., dan Dyah Ratih, S. (2015). *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ratminto & Atik Septi Winarsih (2013). *Manajemen Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Revida, Erika (2020). *Teori Administrasi Publik*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Saefullah, Djaja (2011). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Rajawali Press.