SULTAN ADAM: JURNAL HUKUM DAN SOSIAL
DOI: https://doi.org/10.71456/sultan.v4i1.2000

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DIGITALISASI SISTEM PEMBAYARAN MELALUI QRIS SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA UMKM

Implementation of the Policy on the Digitization of Payment Systems Through QRIS as an Innovation in Public Services for MSMEs

Krisfinata Yulfitri[1*], Siti Komariyah[2], Resti Arista[3], Sulistya Ayu Anggraini[4], Aprilia Prasetya Wati[5]

[1-5]Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya

*email:
krisfinatayulfitri@gmail.com[1],
sitikomariyah310706@gmail.com[2],
restiarista05@gmail.com[3],
sulistyaayuanggraini@gmail.com[4],
liaprasetya28@gmail.com[5]

Lisensi:CC-BY

Abstrak

Perkembangan teknologi digital mendorong perubahan sistem pembayaran masyarakat dari transaksi tunai menuju pembayaran digital, salah satunya melalui *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan digitalisasi sistem pembayaran melalui QRIS sebagai inovasi pelayanan publik pada UMKM. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 101 responden yang pernah menggunakan QRIS pada UMKM. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner serta didukung oleh data sekunder dari jurnal dan penelitian terdahulu yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap penggunaan QRIS karena dinilai mudah digunakan, praktis, cepat, dan mampu meningkatkan efisiensi transaksi. Penggunaan QRIS juga dinilai membantu meningkatkan kualitas pelayanan transaksi pada UMKM. Meskipun demikian, masih terdapat kendala berupa gangguan jaringan internet dan belum meratanya penggunaan QRIS pada seluruh UMKM. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan literasi digital dan dukungan infrastruktur teknologi agar implementasi QRIS dapat berjalan lebih optimal.

Kata Kunci:
QRIS, Digitalisasi Pembayaran, Pelayanan Publik, UMKM, Administrasi Publik

Keywords:
QRIS, Payment Digitalization, Public Service, SMEs, Public Administration

Abstract

The development of digital technology is driving a shift in the public payment system from cash transactions to digital payments, one of which is through the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). This study aims to analyze the implementation of the payment system digitalization policy through QRIS as a public service innovation for MSMEs. The study used a quantitative approach with descriptive methods. Data were obtained by distributing questionnaires to 101 respondents who had used QRIS at MSMEs. Data collection was conducted through questionnaires and supported by secondary data from journals and relevant previous research. The results show that the majority of respondents gave a positive assessment of QRIS use because they considered it easy to use, practical, fast, and able to increase transaction efficiency. QRIS use is also considered to help improve the quality of transaction services for MSMEs. However, obstacles remain, such as internet network disruptions and uneven use of QRIS across all MSMEs. Therefore, increased digital literacy and technological infrastructure support are needed for optimal QRIS implementation.

Submit Tgl.: 08-Juni-2026	Diterima Tgl.: 12-Juni-2026	Diterbitkan Tgl.: 15-Juni-2026

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital pada era globalisasi membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam bidang ekonomi dan sistem pembayaran. Kemajuan teknologi mendorong masyarakat untuk beralih dari sistem pembayaran konvensional menuju sistem pembayaran digital yang dinilai lebih praktis, cepat, efisien, dan mudah digunakan dalam aktivitas sehari-hari. Perubahan pola transaksi tersebut menunjukkan

bahwa digitalisasi telah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat modern. Kehadiran teknologi digital tidak hanya memengaruhi pola komunikasi dan aktivitas sosial masyarakat, tetapi juga mengubah sistem pelayanan dan transaksi ekonomi menjadi lebih modern dan berbasis teknologi. Salah satu bentuk perkembangan digitalisasi dalam sistem pembayaran di Indonesia adalah hadirnya *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai sistem pembayaran non-tunai berbasis kode QR yang dikembangkan oleh Bank Indonesia untuk menciptakan transaksi yang lebih mudah, aman, efisien, dan terintegrasi.

Penggunaan QRIS saat ini berkembang sangat pesat dan mulai diterapkan pada berbagai sektor usaha, termasuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Kehadiran QRIS pada UMKM menjadi salah satu bentuk implementasi kebijakan digitalisasi sistem pembayaran sekaligus inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital. Dalam praktiknya, penggunaan QRIS membantu proses transaksi menjadi lebih efektif karena konsumen dapat melakukan pembayaran secara cepat hanya melalui telepon genggam tanpa harus membawa uang tunai ataupun menunggu uang kembalian dari penjual. Selain memberikan kemudahan bagi konsumen, penggunaan QRIS juga membantu pelaku UMKM meningkatkan efisiensi pelayanan serta mempercepat proses transaksi dalam kegiatan usaha sehari-hari. Dengan demikian, penggunaan QRIS tidak hanya menjadi alat pembayaran digital, tetapi juga menjadi bagian dari transformasi pelayanan pada sektor UMKM di era digital saat ini.

Dalam perspektif, inovasi pelayanan publik merupakan suatu upaya pembaruan pelayanan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar menjadi lebih efektif, efisien, cepat, dan sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat modern. Digitalisasi pelayanan menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang berkembang pesat seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Implementasi sistem pembayaran digital seperti QRIS dapat dipandang sebagai bagian dari inovasi pelayanan publik karena mampu memberikan kemudahan akses layanan transaksi kepada masyarakat melalui sistem pembayaran yang lebih efektif dan efisien. Kehadiran QRIS menunjukkan adanya perubahan pola pelayanan dari sistem konvensional menuju pelayanan berbasis digital yang lebih modern dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Perkembangan digitalisasi pada sektor UMKM juga menjadi hal penting dalam meningkatkan daya saing usaha di era modern. Penelitian Aditya dan Rusdianto (2023) menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi digital mampu membantu UMKM memperluas jangkauan pasar, meningkatkan efektivitas pemasaran, serta meningkatkan efisiensi operasional usaha. Selain itu penelitian Evangeulista dkk. (2023) menyebutkan bahwa transformasi digital menjadi strategi penting bagi UMKM agar mampu bertahan dan berkembang di tengah persaingan bisnis modern. Penggunaan teknologi digital tidak hanya membantu aspek pemasaran usaha, tetapi juga mendukung sistem transaksi yang lebih cepat, aman, dan efisien melalui penggunaan pembayaran digital. Hal tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan UMKM pada era ekonomi digital saat ini.

Selain mendukung perkembangan usaha, penggunaan sistem pembayaran digital seperti QRIS juga dinilai mampu meningkatkan efektivitas transaksi dan kualitas pelayanan kepada konsumen. Penelitian Widowati dan Khusaeni (2022) menjelaskan bahwa penggunaan QRIS pada UMKM dipengaruhi oleh persepsi kemudahan, manfaat, dan tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem pembayaran digital. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa QRIS dianggap mampu mempercepat transaksi, meningkatkan efisiensi usaha, serta mempermudah operasional UMKM. Penelitian Handayani dan Soeparan (2022) juga menjelaskan bahwa sistem pembayaran digital memiliki peran penting dalam mendukung revitalisasi UMKM karena mampu membantu proses transaksi menjadi lebih praktis, aman dan efisien dibandingkan pembayaran tunai. Dengan adanya sistem pembayaran digital, pelaku UMKM dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan modern kepada konsumen sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan usaha.

Penggunaan QRIS juga memberikan dampak terhadap tingkat kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam melakukan transaksi digital. Penelitian Nainggolan, Silalahi, dan Sinaga (2022) menunjukkan bahwa QRIS dinilai praktis, cepat, dan efisien sehingga mampu meningkatkan kepuasan pengguna, khsusunya generasi muda yang telah terbiasa menggunakan teknologi digital dalam aktivitas sehari-hari. Selain itu, penelitian Pangestika dkk. (2025) menjelaskan bahwa QRIS menjadi salah satu pembayaran digital yang efektif dalam mendukung transaksi non-tunai karena mampu memberikan kemudahan transaksi, efisiensi waktu, dan keamanan pembayaran bagi masyarakat maupun pelaku UMKM. Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan QRIS mampu memberikan pengalaman transaksi yang lebih baik dibandingkan pembayaran tunai sehingga meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan sistem pembayaran digital.

Meskipun demikian, QRIS di Indonesia masih menghadapi beberapa tantangan dalam penerapannya. Penelitian Prawitasari dkk. (2024) menjelaskan bahwa penggunaan QRIS masih menghadapi kendala seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur internet, serta belum meratanya pengguanaan pembayaran digital pada seluruh daerah. Selain itu, penelitian Abdul Rachman dkk. (2024) juga menjelaskan bahwa keterbatasan akses internet dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi digital masih menjadi hambatan dalam optimalisasi penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital di Indonesia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi pembayaran masih memerlukan dukungan infrastruktur teknologi serta edukasi digital secara berkelanjutan agar penggunaan QRIS dapat berjalan lebih optimal dan merata pada seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 101 responden, mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap penggunaan QRIS dalam kegiatan transaksi sehari-hari. Sebagian besar responden menilai bahwa QRIS mudah digunakan, membantu mempercepat transaksi, praktis, dan memberikan kemudahan dalam proses pembayaran dibandingkan pembayaran tunai. Selain itu, mayoritas responden juga merasa lebih nyaman menggunakan QRIS karena transaksi dapat dilakukan secara lebih cepat tanpa harus membawa uang tunai dalam jumlah besar ataupun menunggu uang kembalian. Tingginya tingkat penggunaan QRIS pada responden menunjukkan bahwa sistem pembayaran digital mulai diterima dan digunakan secara luas oleh masyarakat, khususnya generasi muda yang memiliki tingkat adaptasi tinggi terhadap perkembangan teknologi digital.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan digitalisasi sistem pembayaran melalui QRIS memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas pelayanan publik pada UMKM. Penggunaan QRIS tidak hanya membantu meningkatkan efisiensi dan kecepatan transaksi, tetapi juga memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. kehadiran QRIS menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik telah berkembang pada sektor UMKM sebagai bentuk inovasi pelayanan berbasis teknologi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis implementasi kebijakan digitalisasi sistem pembayaran melalui QRIS serta mengevaluasi efektivitas penggunaan QRIS sebagai inovasi pelayanan publik pada UMKM di era digital saat ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian berfokus pada pengumpulan dan pengolahan data dalam bentuk angka yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Sementara itu, metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai implementasi kebijakan digitalisasi sistem pembayaran melalui QRIS sebagai inovasi pelayanan publik pada UMKM. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk

meneliti populasi atau sampel tertentu melalui pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis atau menggambarkan suatu fenomena penelitian.

Penelitian ini dilakukan pada masyarakat yang pernah menggunakan QRIS dalam melakukan transaksi pada UMKM. Fokus penelitian diarahkan pada penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital yang dinilai mampu mendukung efektivitas pelayanan publik pada sektor UMKM. Waktu penelitian dilaksanakan pada saat proses pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah melakukan transaksi menggunakan QRIS pada UMKM. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang pernah menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran dalam kegiatan transaksi sehari-hari. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 101 responden yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring. Penggunaan teknik purposive sampling dilakukan agar data yang diperoleh lebih sesuai dengan fokus penelitian mengenai penggunaa QRIS sebagai sistem pembayaran digital pada UMKM.

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner berbasis Google Form yang disebarkan melalui media sosial. Kuesioner digunakan untuk mengetahui persepsi responden mengenai penggunaan QRIS dalam kegiatan transaksi pada UMKM. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Menurut Sugiyono (2019), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap fenomena sosial yang diteliti. Selain menggunakan data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai jurnal, artikel ilmiah, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Data sekunder digunakan sebagai bahan pendukung untuk memperkuat landasan teori serta membandingkan hasil penelitian mengenai implementasi QRIS, digitalisasi sistem pembayaran, inovasi pelayanan publik, dan perkembangan UMKM di era digital.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah penggunaan QRIS, sedangkan variabel terikat (Y) adalah efektivitas pelayanan publik pada UMKM. Variabel penggunaan QRIS diukur melalui beberapa indikator yaitu kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, kepraktisan, dan keamanan pembayaran. Sementara itu variabel efektivitas pelayanan publik diukur melalui indikator kenyamana transaksi, efisiensi pembayaran, kepuasan pelayanan, dan pengalaman transaksi konsumen. Penggunaan indikator tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi QRIS mampu mendukung kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi pada UMKM.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitaif. Data hasil kuesioner diolah melalui proses tabulasi data, perhitungan persentase, serta penyajian data dalam bentuk tabel dan diagram agar lebih mudah dipahami. Selanjutnya, hasil data dianalisis dan diinterpretasikan secara deskriptif untuk menggambarkan implementasi kebijakan digitalisasi sistem pembayaran melalui QRIS sebagai inovasi pelayanan publik pada UMKM. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat kecenderungan jawaban responden terhadap variabel penelitian sehingga dapat diperoleh gambaran mengenai efektivitas penggunaan QRIS dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital pada sektor UMKM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui implementasi kebijakan digitalisasi sistem pembayaran melalui QRIS sebagai inovasi pelayanan publik pada UMKM. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form kepada 101 responden yang pernah menggunakan QRIS dalam kegiatan transaksi pada UMKM. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel dan uraian deskriptif berdasarkan jawaban responden terhadap variabel penelitian yang telah ditentukan.

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pengalaman penggunaan QRIS. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 79,2% sedangkan responden laki-laki sebesar 20,8%.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	80	79,2%
Laki-laki	21	20,8%
Total	**101**	**100%**

Sumber: Hasil olahan data kuesioner penelitian, 2026

Berdasarkan Tabel di atas, mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan dengan jumlah sebanyak 80 responden atau sebesar 79,2%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 21 responden atau sebesar 20,8%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penggunaan QRIS dalam transaksi pada UMKM lebih banyak digunakan oleh perempuan dibandingkan laki-laki. Tingginya jumlah responden perempuan juga menunjukkan bahwa perempuan memiliki tingkat penggunaan pembayaran digital yang cukup tinggi dalam aktivitas transaksi sehari-hari, khususnya pada sektor UMKM.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17-22 Tahun	85	84,2%
23-28 Tahun	11	10,9%
>28 Tahun	5	4,9%
Total	101	100%

Sumber: Hasil olahan data kuesioner penelitian, 2026

Berdasarkan Tabel di atas, mayoritas responden berada pada rentang usia 17–22 tahun dengan jumlah sebanyak 85 responden atau sebesar 84,2%. Sementara itu, responden usia 23–28 tahun berjumlah 11 responden atau sebesar 10,9%, dan responden berusia di atas 28 tahun berjumlah 5 responden atau sebesar 4,9%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa generasi muda menjadi kelompok yang paling dominan dalam penggunaan QRIS pada transaksi UMKM. Tingginya penggunaan QRIS pada kelompok usia muda menunjukkan bahwa generasi muda memiliki kemampuan adaptasi yang lebih tinggi terhadap perkembangan teknologi digital dan sistem pembayaran non-tunai.

Tabel 3. Pengalaman Penggunaan QRIS

Keterangan	Jumlah	persentase
Pernah Menggunakan QRIS	98	97%
Belum Pernah Menggunakan QRIS	3	3%
Total	**101**	**100%**

Sumber: Hasil olahan data kuesioner penelitian, 2026

Berdasarkan Tabel di atas, mayoritas responden menyatakan pernah menggunakan QRIS dalam kegiatan transaksi sehari-hari dengan jumlah sebanyak 98 responden atau sebesar 97%, sedangkan responden yang belum pernah menggunakan QRIS berjumlah 3 responden atau sebesar 3%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa QRIS telah dikenal dan digunakan secara luas oleh masyarakat dalam transaksi pada UMKM. Tingginya tingkat penggunaan QRIS juga menunjukkan bahwa sistem pembayaran digital mulai menjadi bagian dari aktivitas transaksi masyarakat karena dinilai lebih praktis, cepat, dan efisien dibandingkan pembayaran tunai.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	78	77,2%
Pegawai Swasta	11	10,9%
Wirausaha	6	5,9%
Lainnya	6	5,9%
Total	**101**	100%

Sumber: Hasil olahan data kuesioner penelitian, 2026

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden dalam penelitian ini merupakan pelajar dan mahasiswa dengan persentase sebesar 77,2%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa generasi muda menjadi kelompok yang paling banyak menggunakan QRIS dalam kegiatan transaksi sehari-hari. Tingginya penggunaan QRIS pada kalangan pelajar dan mahasiswa menunjukkan bahwa kelompok usia muda memiliki tingkat adaptasi yang tinggi terhadap perkembangan teknologi digital, khususnya dalam penggunaan sistem pembayaran non-tunai. Selain itu, responden dari kalangan pegawai swasta, wirausaha, dan pekerjaan lainnya juga menunjukkan bahwa penggunaan QRIS telah mulai digunakan oleh berbagai kelompok masyarakat dalam aktivitas transaksi pada UMKM.

2. Hasil Variabel Penggunaan QRIS

Variabel penggunaan QRIS dalam penelitian ini diukur melalui indikator kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, kepraktisan, dan keamanan pembayaran. Berdasarkan hasil jawaban responden, mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori "Setuju" dan "Sangat Setuju" terhadap penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital.

Tabel 5. Penilaian Responden terhadap Kemudahan Penggunaan QRIS

Kategori Jawaban	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	49	48,5%
Setuju	43	42,6%
Netral	7	6,9%
Tidak Setuju	2	2%

Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	**101**	100%

Sumber: Hasil olahan data kuesioner penelitian, 2026

Berdasarkan Tabel di atas, mayoritas responden memberikan penilaian "Sangat Setuju" dan "Setuju" terhadap kemudahan penggunaan QRIS. Sebanyak 49 responden atau sebesar 48,5% menyatakan sangat setuju dan 43 responden atau sebesar 42,6% menyatakan setuju bahwa QRIS mudah digunakan dalam proses transaksi. Sementara itu, responden yang menjawab netral sebesar 6,9%, tidak setuju sebesar 2%, dan tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai QRIS memiliki sistem penggunaan yang sederhana dan mudah dipahami sehingga mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi digital pada UMKM.

3. Hasil Variabel Efektivitas Pelayanan Publik pada UMKM

Variabel efektivitas pelayanan publik pada penelitian ini diukur melalui indikator kenyamana transaksi, efisiensi pembayaran, kepuasan pelayanan, dan pengalaman transaksi konsumen. Berdasarkan hasil jawaban responden, mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap efektivitas penggunaan QRIS pada pelayanan transaksi UMKM.

Pada indikator kenyamanan transaksi, mayoritas responden menyatakan bahwa penggunaan QRIS memberikan kenyamanan dalam melakukan pembayaran karena transaksi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan praktis. Selain itu, penggunaan QRIS juga dinilai membantu konsumen ketika tidak membawa uang tunai saat melakukan transaksi pada UMKM.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital pada UMKM. Tingginya tingkat persetujuan responden menunjukkan bahwa implementasi QRIS dinilai mampu memberikan kemudahan, kepraktisan, efisiensi, dan kenyamana dalam proses transaksi. Meskipun demikian, beberapa responden masih mengalami kendala tertentu seperti gangguan jaringan internet yang dapat memengaruhi kelancaran proses pembayaran digital.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan digitalisasi sistem pembayaran melalui QRIS sebagai inovasi pelayanan publik pada UMKM memperoleh respons yang positif dari masyarakat. Berdasarkan hasil kuesioner kepada 101 responden, mayoritas responden memberikan jawaban "setuju" dan "sangat setuju" terhadap penggunaan QRIS dalam kegiatan transaksi sehari-hari. Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan QRIS dinilai mampu memberikan kemudahan, kecepatan, kepraktisan, serta kenyamanan dalam proses pembayaran pada UMKM. Tingginya tingkat penggunaan QRIS juga menunjukkan bahwa masyarakat mulai mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital, khususnya dalam sistem pembayaran non-tunai. Kondisi ini membuktikan bahwa transformasi digital pada sektor pelayanan publik dan UMKM mulai berkembang seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang lebih efektif dan efisien.

Implementasi QRIS pada UMKM dapat dilihat sebagai bagian dari inovasi pelayanan publik berbasis digital. Dalam perspektid Administrasi Publik, inovasi pelayanan publik dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar menjadi lebih cepat, mudah, efektif, dan sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat modern. Kehadiran QRIS memberikan perubahan pada sistem transaksi konvensional menuju sistem transaksi digital yang lebih praktis. Penggunaan QRIS tidak hanya mempermudah konsumen dalam melakukan pembayaran, tetapi juga membantu pelaku UMKM meningkatkan efisiensi pelayanan karena proses transaksi dapat dilakukan secara lebih cepat tanpa harus

menyediakan uang kembalian. Dengan demikian, implementasi QRIS menunjukkan adanya trnasformasi pelayanan publik berbasis teknologi pada sektor UMKM.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widowati dan Khusaeni (2022) yang menyatakan bahwa penggunaan QRIS mampu meningkatkan efisiensi usaha serta mempermudah proses transaksi pada UMKM. Selain itu, penelitian Handayani dan Soeparan (2022) juga menjelaskan bahwa sistem pembayaran digital memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan UMKM karena mampu menciptakan transaksi yang lebih praktis, cepat, dan aman dibandingkan dengan pembayaran tunai. Penelitian tersebut mendukung hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa penggunaan QRIS membantu mempercepat transaksi dan memberikan kemudahan dalam proses pembayaran.

Tingginya tingkat persetujuan responden terhadap penggunaan QRIS menunjukkan bahwa masyarakat mulai menerima sistem pembayaran digital sebagai bagian dari aktivitas transaksi sehari-hari. Berdasarkan hasil penelitian, indikator kemudahan penggunaan memperoleh tingkat persetujuan yang tinggi dari responden. Sebagian besar responden menilai bahwa QRIS mudah digunakan dan mudah dipahami dalam proses pembayaran. Hal tersebut menunjukkan bahwa sistem pembayaran digital yang sederhana dan praktis lebih mudah diterima oleh masyarakat, khususnya generasi muda yang telah terbiasa menggunakan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, responden juga menilai bahwa penggunaan QRIS membantu mempercepat proses pembayaran karena transaksi dapat dilakukan hanya melalui telepon genggam tanpa perlu menghitung uang tunai ataupun menunggu uang kembalian dari penjual.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa penggunaan QRIS mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik pada UMKM. Mayoritas responden menyatakan bahwa transaksi menggunakan QRIS memberikan kenyamanan dan efisiensi dalam proses pembayaran. Penggunaan QRIS dinilai membantu konsumen ketika tidak membawa uang tunai serta mempermudah transaksi dalam berbagai kondisi. Selain itu, penggunaan QRIS juga memberikan pengalaman transaksi yang lebih modern dan praktis bagi masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pembayaran memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada UMKM karena pelayanan transaksi menjadi lebih cepat, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital.

Dalam penelitian ini, implementasi QRIS sebagai inovasi pelayanan publik juga dapat dianalisis menggunakan beberapa teori yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu teori inovasi pelayanan publik, teori efektivitas, dan Technology Acceptance Model (TAM). Ketiga teori tersebut digunakan untuk menjelaskan bagaimana implementasi digitalisasi pembayaran melalui QRIS mampu diterima masyarakat dan memberikan pengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada UMKM.

1. Teori Inovasi Pelayanan Publik

Teori inovasi pelayanan publik dikemukakan oleh Everett M. Rogers melalui teori *Diffusion of Innovation* pada tahun 1962. Rogers menjelaskan bahwa inovasi merupakan suatu gagasan, metode, atau teknologi baru yang diterima dan digunakan oleh masyarakat melalui proses penyebaran tertentu. Dalam konteks pelayanan publik, inovasi dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. implementasi QRIS pada UMKM dapat dikategorikan sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital karena menghadirkan sistem pembayaran baru yang lebih praktis dan modern dibandingkan dengan sistem pembayaran tunai.

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap penggunaan QRIS karena dianggap mampu memberikan kemudahan dan efisiensi transaksai. Hal tersebut menunjukkan bahwa inovasi digital melalui QRIS telah diterima dengan baik oleh masyarakat, khsusunya generasi muda yang memiliki tingkat adaptasi tinggi terhadap

perkembangan teknologi. Semakin mudah suatu inovasi digunakan, maka semakin besar pula kemungkinan inovasi tersebut diterima oleh masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi QRIS menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan transaksi pada UMKM.

2. Teori Efektivitas

Teori efektivitas dikemukakan oleh Richard M. Steers pada tahun 1985 yang menjelaskan bahwa efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu organisasi atau sistem dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas dapat dilihat dari tercapainya tujuan pelayanan secara optimal melalui penggunaan sumber daya yang tepat dan efisien. Dalam penelitian ini, efektivitas penggunaan QRIS dapat dilihat dari kemampuan sistem pembayaran digital dalam meningkatkan kecepatan transaksi, kemudahan pembayaran, kenyamanan konsumen, serta efisiensi pelayanan pada UMKM.

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden menyatakan bahwa penggunaan QRIS membantu mempercepat transaksi dan memberikan kenyamanan dalam proses pembayaran. Hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi QRIS mampu mencapai tujuan pelayanan yang lebih efektif dibandingkan pembayaran tunai. Penggunaan QRIS membantu proses pelayanan menjadi lebih efisien karena transaksi dapat dilakukan secara cepat tanpa harus menghitung uang tunai atau menyediakan uang kembalian. Dengan demikian, implementasi QRIS dapat dikatakan efektif dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital pada sektor UMKM.

3. Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989. Teori ini menjelaskan bahwa penerimaan seseorang terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu Perceived usefulness (persepsi manfaat) dan perceived ease of use (persepsi kemudahan penggunaan). Apabila suatu teknologi dianggap bermanfaat dan mudah digunakan, maka masyarakat akan lebih mudah menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam kehidupan sehari-hari.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai QRIS mudah digunakan, praktis, dan membantu mempercepat transaksi. Selain itu, responden juga merasa bahwa penggunaan QRIS memberikan manfaat dalam kegiatan pembayaran sehari-hari karena transaksi menjadi lebih efisien dan nyaman. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Widowati dan Khusaeni (2022) yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat menjadi faktor utama yang memengaruhi penggunaan QRIS pada UMKM. Dengan demikian, tingginya tingkat penggunaan QRIS pada responden menunjukkan bahwa sistem pembayaran digital tersebut telah diterima dengan baik oleh masyarakat karena dianggap memiliki manfaat dan kemudahan dalam penggunaannya.

Selain memberikan berbagai manfaat, implementasi QRIS juga masih menghadapi beberapa kendala dalam penerapannya. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian kecil responden menyatakan bahwa penggunaan QRIS terkadang mengalami gangguan jaringan internet yang menyebabkan proses pembayaran menjadi terhambat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi masih menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan digitalisasi sistem pembayaran. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Prawitasari dkk. (2024) dan Abdul Rachman dkk. (2024) yang menjelaskan bahwa keterbatasan jaringan internet dan rendahnya literasi digital masyarakat masih menjadi tantangan dalam implementasi QRIS di Indonesia.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan digitalisasi sistem pembayaran melalui QRIS memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan publik pada UMKM. Penggunaan QRIS dinilai

mampu meningkatkan kualitas pelayanan transaksi melalui sistem pembayaran yang lebih cepat, praktis, efisien, dan modern. Tingginya tingkat penerimaan masyarakat terhadap penggunaan QRIS menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pembayaran telah menjadi bagian penting dalam perkembangan pelayanan publik di era digital. Oleh karena itu, diperlukan dukungan berkelanjutan dari pemerintah, pelaku UMKM, dan masyarakat dalam memperluas penggunaan QRIS agar implementasi digitalisasi pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal pada berbagai sektor usaha di Indonesia.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan digitalisasi sistem pembayaran melalui QRIS sebagai inovasi pelayanan publik pada UMKM memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan transaksi. Mayoritas responden menilai bahwa penggunaan QRIS mampu memberikan kemudahan, kecepatan, kepraktisan, dan kenyamanan dalam proses pembayaran dibandingkan sistem pembayaran tunai. Penggunaan QRIS juga dinilai membantu meningkatkan efisiensi pelayanan pada UMKM karena transaksi dapat dilakukan lebih cepat tanpa harus menghitung uang tunai atau menyediakan uang kembalian. Tingginya tingkat penerimaan masyarakat terhadap QRIS menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pembayaran telah menjadi bagian penting dalam aktivitas transaksi masyarakat, khususnya generasi muda yang memiliki kemampuan adaptasi tinggi terhadap perkembangan teknologi digital. Temuan ini memperkuat teori Technology Acceptance Model (TAM) dan teori inovasi pelayanan publik yang menjelaskan bahwa teknologi yang mudah digunakan dan bermanfaat akan lebih mudah diterima oleh masyarakat serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan.

Meskipun demikian, penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan, seperti jumlah responden yang relatif terbatas dan dominasi responden dari kalangan pelajar atau mahasiswa sehingga hasil penelitian belum sepenuhnya menggambarkan seluruh kelompok masyarakat dan pelaku UMKM di Indonesia. Selain itu, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif sehingga belum mampu menggali secara mendalam pengalaman dan hambatan penggunaan QRIS dari perspektif pelaku usaha maupun konsumen. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan cakupan wilayah yang lebih luas, jumlah responden yang lebih beragam, serta metode penelitian kombinasi kuantitatif dan kualitatif agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah, lembaga keuangan, dan pelaku UMKM untuk meningkatkan pemerataan infrastruktur internet, memperluas edukasi literasi digital, serta mengoptimalkan penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran yang efektif, efisien, dan mendukung pelayanan publik berbasis digital pada sektor UMKM.

DAFTAR PUSTAKA

Aliyah, A. H. (2022). Peran usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Jurnal Ekonomi Pembangunan , 5(2), 45-43.

Bali, A. Y. (2022). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 8(1), 67–78.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly , 13(3), 319–340.

Evangeulista, G., Agustin, A., Putra, G. P. E., Pramesti, D. T., & Madiistriyatno, H. (2023). Strategi UMKM dalam menghadapi digitalisasi. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, 7(1), 12–21.

Handayani, N. L. P., & Soeparan, P. F. (2022). Peran sistem pembayaran digital dalam revitalisasi UMKM. Jurnal Ekonomi Digital Indonesia, 4(2), 88–97.

Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Jurnal Administrasi Publik, 10(1), 35–44.

Nainggolan, E. G. M., Silalahi, B. T. F., & Sinaga, E. M. (2022). Analisis kepuasan Gen Z dalam menggunakan QRIS di Kota Pematangsiantar. Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital, 3(2), 50–61.

Pangestika, Z. N., Putri, D. K., Angelica, S. F., Nuryana, I., & Nihayah, D. M. (2025). Systematic literature review: Persepsi penggunaan QRIS sebagai peningkatan efektivitas alat pembayaran dan sistem keuangan digital. Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Digital, 6(1), 22–33.

Prawitasari, D., Badiani, F. D., Rachmawati, S. D., Ningrum, F. P., & Mufidah, N. L. (2024). QRIS in Indonesia: A comprehensive literature review on adoption, challenges, and opportunities. Journal of Digital Finance and Innovation, 5(1), 15–29.

Putri Handayani, N. L., & Soeparan, P. F. (2022). Peran sistem pembayaran digital dalam revitalisasi UMKM. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital, 4(2), 88–97.

Rahman, A., Julianti, N., & Arkoyah, S. (2024). Challenges and opportunities for QRIS implementation as a digital payment system in Indonesia. International Journal of Digital Economy , 3(1), 40–52.

Rahmayanti, N. P. (2022). Pengaruh marketplace dan pembayaran digital terhadap tingkat penjualan UMKM di Kota Banjarmasin. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, 6(2), 101–112.

Rogers, E. M. (1962). Diffusion of innovations. Free Press.

Safrizal Dwi Prayoga, M., Aristawati, S., Agustin, P. N., Agustin, F. D., & Asitah, N. (2025). Transformasi pembayaran digital di era ekonomi digital: Analisis efisiensi dan dampaknya terhadap UMKM. Jurnal Ekonomi Digital dan Bisnis Modern, 2(1), 55–68

Steers, R. M. (1985). Efektivitas organisasi . Erlangga.

Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Widowati, N., & Khusaeni, M. (2022). Adopsi pembayaran digital QRIS pada UMKM berdasarkan technology acceptance model. Jurnal Manajemen dan Teknologi Informasi , 9(1), 72–83.

Zaini, A. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Jurnal Manajemen Pelayanan , 5(2), 90–99.