

ABSTRAK

Dwi Pariyati. 201911023. Efektivitas Digital Payment Bagi Pengguna Kereta Rel Listrik (Krl) Solo-Jogja. Skripsi, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Surakarta. 2023.

Perkembangan pembayaran secara digital sudah masuk ke Indonesia dan meliputi berbagai sektor. Sebagian besar perusahaan di negara ini menawarkan metode pembayaran nontunai. Hal itu diklaim lebih praktis karena pelanggan tidak harus memiliki uang tunai yang siap untuk membayar. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas digital payment bagi pengguna Kereta Rel Listrik (KRL) Solo-Jogja.

Penelitian ini berlokasi di Stasiun Palur Karanganyar – Stasiun Yogyakarta (Pemberhentian pertama dan terakhir Kereta Rel Listrik (KRL)). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah 15 pengguna layanan Kereta Rel Listrik (KRL) dan seorang pengelola.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori Sutrisno (2007:125) bahwa efektivitas program dapat diukur dengan menggunakan 5 indikator yaitu, pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan program, dan perubahan nyata. Dari hasil penelitian, efektivitas digital payment pada transaksi pengguna Kereta Rel Listrik (KRL) sudah sangat baik karena banyak manfaat dan kemudahan yang didapatkan oleh pengguna layanan dalam program ini. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan transaksi non-tunai ini adalah kelayakan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh penyelenggara masih kurang baik dan lengkap. Perlu adanya tambahan jenis pembayaran yang digunakan dan sosialisasi mengenai program digital payment bagi penumpang.

Kata Kunci: *Efektivitas, Pelayanan Publik, Digital Payment*