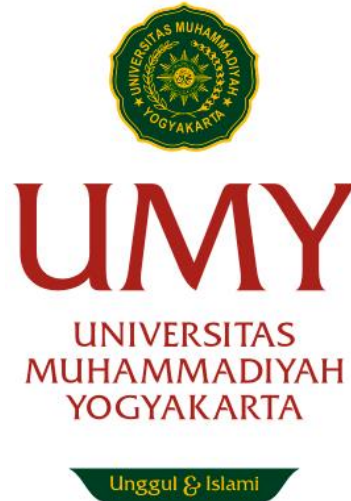


**EVALUASI PROGRAM PENINGKATAN PELAYANAN TRANSPORTASI
PUBLIK MELALUI PEMBAYARAN ELEKTRONIK PADA BUS TRANS
JOGJA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Pemerintahan (S.IP) Strata Satu Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dosen Pembimbing:

Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.I.P

Disusun Oleh:

Maya Hesti Saputri

20190520251

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maya Hesti Saputri
NIM : 20190520251
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : "Evaluasi Program Peningkatan Pelayanan Transportasi Publik Melalui Pembayaran Elektronik Pada Bus Trans Jogja"

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang telah saya susun dan tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun untuk memperoleh gelar keserjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun. Sejauh pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka di bagian akhir penelitian ini. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup bertanggung jawab dan menerima sanksi/hukuman sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 27 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,

Maya Hesti Saputri

20190520251

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmaanirrahiim. Puji syukur serta sujud kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, ramhat, hidayah dan inayahnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam di haturkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai sebaik-baiknya suri tauladan bagi manusia di Alam Semesta ini. Alhamdulillahirabbil'aalamiin. Rasa dan ucapan syukur tidak berhenti terucap atas selesainya skripsi ini sebagai syarat dalam memperoleh gelar kesarjanaan. Terdapat banyak sekali orang yang terlibat untuk mendukung serta memberikan untaian kata semangat dalam menyelesaikan skripsi ini secara tepat waktu. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati saya mengucapkan banyak terimakasih dan mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Terimakasih kepada mamakku Emmalia, bapakku Hafrizon dan saudara sekandungku Gen Devan, Ses Anggun dan Adek Chelsi yang memberikan dukungan, nasihat-nasihat penting, serta untaian kalimat dan tindakan yang mampu menyemangati serta menghibur selama ini. Terimakasih juga kepada Cak Wike karena selalu bersedia mendengarkan, manasehati, mendukung dan memberi masukan terutama dalam proses penyelesaian skripsi ini.
2. Terimakasih kepada Dosen Pembimbing terbaik, Mas Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP. yang sudah rela memberikan waktunya untuk mendengarkan, membantu semua kendala dan kebingungan yang hadir dalam pembuatan skripsi ini. Begitu juga kepada Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si. dan Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si selaku dosen penguji

skripsi yang juga memberikan banyak masukan, ilmu, dan semangat. Serta terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh Dosen di Ilmu Pemerintahan UMY yang telah memberikan ilmunya kepada para Mahasiswa dengan tulus dan ikhlas.

3. Terimakasih kepada diri sendiri, karena telah berjuang dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan baik, mengalahkan diri sendiri dari rasa takut, malas dan tidak percaya diri, serta terimakasih telah berhasil meluangkan pikiran, waktu, tenaga dalam kondisi apapun di awal perjuangan ini, karena perjalanan masih sangat panjang untuk dilalui dan dilewati.
4. Terimakasih kepada teman terdekat saya di Jogja yaitu Dian, Rani dan Tami karena selalu bersedia mendengarkan keluh kesah saya, selalu menemani selama masa perkuliahan serta selalu menghibur disetiap kondisi. Terimakasih juga untuk 2 teman terbaik saya yang berada di Lampung yaitu Santi dan Susi karena telah memberikan dukungan dan untaian kalimat semangat yang cukup meyakinkan saya selama menyelesaikan skripsi ini. Serta terimakasih juga untuk seluruh teman-teman Ilmu Pemerintahan angkatan 2019 dan seluruh teman-teman di Lampung yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
5. Terimakasih untuk teman teman di KPUM KM UMY 2021 yaitu Bekti, Satrio, Meiranda, Sekar, Daffa, Dimas, Adit dan Al atas dorongan, semangat dan dukungan baik itu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih juga diucapkan untuk Keluarga KOMAP UMY terkhususnya untuk teman-teman dan kakak-kakak di

SOSMAS yang selalu menjadi tempat berproses, memahami secara lebih luas mengenai ilmu bermasyarakat, berorganisasi, dan dalam ilmu dalam pertemanan.

6. Terimakasih kepada Mba Nita, Kak Cidut dan Kak Hankam karena selalu menjawab pertanyaan yang ditanyakan karena ketidakpahaman dalam proses pengerjaan skripsi.
7. Terimakasih kepada semua orang yang mendukung serta mendoakan tanpa sepengetahuan saya.

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan hidayah dan inayahnya. Shalawat serta salam tak lupa dihaturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari masa kegelapan ke masa yang terang benderang seperti saat ini. Atas Rahmat dan Karunia-Nya, Peneliti berhasil menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Evaluasi Program Peningkatan Pelayanan Transportasi Publik Melalui Pembayaran Elektronik Pada Bus Trans Jogja”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan Strata-1 (S1), Sarjana Ilmu Pemerintahan di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Berbagai kesulitan dan hambatan tentu telah dialami penulis selama penulisan skripsi ini dilakukan. Namun, berkat bantuan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menghadapi satu persatu kendala yang ada. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM. Selaku Rektor di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Takdir Ali Mukti, M.Si selaku Dekan dan Ridho Al-Hamdi, M.A., Ph.D. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si. sebagai Ketua Program Studi dan Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP., sebagai Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Terimakasih kepada Dosen Pembimbing Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP. dan Dosen Penguji 1 Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si. dan Dosen Penguji 2 Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si
5. Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta terkhusus Bapak Sigit Budi Rahardjo selaku Kepala Seksi Angkutan Dalam Trayek yang telah membantu memberikan informasi terkait pembayaran elektronik yang ada di bus Trans Jogja.
6. PT. Anindya Mitra Internasional Terkhusus Bapak Wahyu Sakti Aji selaku PLT Unit Transportasi PT. AMI yang telah membantu memeberikan informasi dan data yang dibutuhkan mengenai pembayaran elektronik pada di bus Trans Jogja.
7. Seluruh rekan-rekan Civitas Akademika Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama duduk di bangku perkuliahan, Staff Administrasi Tata Usaha dan Program Studi yang telah membantu proses administrasi dengan baik dan lancar.
8. Terimakasih kepada kedua Orang Tua, Keluarga, Teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah ikut berperan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Semoga segala

bantuan yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
mendapatkan balasan pahala yang setimpal dari Allah SWT.

Melalui karya tulisan dalam bentuk Skripsi ini, Peneliti berharap agar nantinya
dapat bermanfaat bagi Pembaca, Civitas Akademika, dan dapat menambah
khazanah keilmuan khususnya dalam ruang lingkup disiplin Ilmu Pemerintahan
serta ilmu pengetahuan pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 27 Januari 2023

Penulis,



Maya Hesti Saputri

20190520251

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1. Manfaat Teoritis	7
1.4.2. Manfaat Praktis	8
1.5. Tinjauan Pustaka	8
1.6. Kerangka Teori.....	11
1.6.1. Evaluasi Program	11
1.6.2. Pelayanan Publik.....	19
1.6.3. Pembayaran Elektronik	23
1.6.4. Konsep Evaluasi CIPP Dalam Pelayanan transportasi.....	24
1.7. Devinisi Konseptual	27
1.7.1. Evaluasi Program	27
1.7.2. Pelayanan Publik.....	27
1.7.3. Pembayaran Elektronik	27
1.7.4. Konsep Evaluasi CIPP Dalam Pelayanan transportasi.....	28
1.8. Definisi Operasional.....	28
1.9. Kerangka Berfikir.....	29
1.10. Metode Penelitian	30

1.10.1.	Jenis Penelitian.....	30
1.10.2.	Lokasi Penelitian.....	31
1.10.3.	Unit Analisa Data.....	31
1.10.4.	Jenis Data	32
1.10.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	33
1.11.	Teknik Analisis Data	35
1.11.1.	Pengumpulan Data	36
1.11.2.	Reduksi Data	36
1.11.3.	Penyajian Data (<i>Display Data</i>).....	37
1.11.4.	Penarikan Kesimpulan	37
BAB II	GAMBARAN UMUM.....	39
2.1	Gambaran Umum Trans Jogja.....	39
2.1.1.	Profil Trans Jogja	39
2.1.2.	Sejarah Trans Jogja	40
2.1.3.	Visi dan Misi Trans Jogja	42
2.1.4.	Data Trans Jogja.....	43
2.1.5.	Pengelola Trans Jogja	52
BAB III	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
3.1.	Evaluasi konteks (<i>Context Evaluation</i>)	56
3.2.	Evaluasi Masukan (<i>Input Evaluation</i>).....	61
3.3.	Evaluasi Proses (<i>Process Evaluation</i>).....	66
3.4.	Evaluasi Produk (<i>Product Evaluation</i>).....	74
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	80
4.1	Kesimpulan.....	80
4.2	Saran	81
DAFTAR	PUSTAKA	83
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Kendaraan Di DIY (2019-2021)	3
Tabel 1. 2 Persentase Pengguna Pembayaran Tunai 2018-2022	6
Tabel 1. 3 Tinjauan Pustaka	8
Tabel 1. 4 Definisi Operasional	28
Tabel 1. 5 Unit Analisa Data.....	34
Tabel 1. 6 Dokumentasi	35
Tabel 2. 1 Rute Trans Jogja.....	44
Tabel 3. 1 Daftar Tarif Trans Jogja.....	58

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Alur Kerangka Berfikir Penelitian	30
Bagan 1.2 Teknik Analisis Data.....	38
Bagan 2. 1 Pengelola Trans Jogja	52
Bagan 2. 2 Struktur Organisasi PT. AMI Unit Transportasi.....	55
Bagan 3. 1 Tahapan Pelaksanaan Pembayaran Elektronik Pada Bus Trans Jogja	67
Bagan 3. 2 cara pembayaran elektronik	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Armada Trans Jogja	44
Gambar 3. 1 Salah Satu Dokumentasi Pelatihan Petugas Trans Jogja.....	63
Gambar 3. 2 Bentuk Dari Alat Device Dalam Pembayaran Elektronik di Bus Trans Jogja	65
Gambar 3. 3 Sosialisasi Mengenai Trans Jogja Oleh Dishub Untuk Pelajar	68
Gambar 3. 4 Sosialisasi Yang Dilakukan Di Akun Facebook Dinas Perhubungan	69
Gambar 3. 5 Sosialisasi Pembayaran Elektronik Melalui Media Instagram.....	70
Gambar 3. 6 Persentase Data Pembayaran Secara Tunai Dan Secara Elektronik Pada Bus Trans Jogja	75

DAFTAR LAMPIRAN

A. Draf wawancara.....	86
B. Dokumentasi Proses Pengambilan Data.....	88