

HALAMAN JUDUL

**FAKTOR-FAKTOR IMPLEMENTASI PROGRAM “APLIKASI GOBIS”
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI
PUBLIK DI KOTA SURABAYA TAHUN 2018**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh :

ROSLAENI KHOLIF AULIA WAFDA RAMADHANA

20160520194

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

2020

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Roslaeni Kholif Aulia Wafda Ramadhana

NIM : 20160520194

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : Faktor-Faktor Implementasi Program “Aplikasi Gobis”
Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Transportasi
Publik Di Kota Surabaya Tahun 2018

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir penelitian ini. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan karya tulis ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 24 April 2019

Roslaeni Kholif Aulia Wafda .R.

20160520194

MOTTO

“Man Jadda Wa Jadda”

“La Tahzan Innallaha Ma’ana”

“Pandai, Sukses dan Meraih apa yang kita dapatkan. Jangan pernah lupakan bahwa semua hal tersebut tiada arti tanpa Do’a dari Orangtua. Tetaplah berserah diri kepada Allah untuk apa semua yang telah diraih.”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini akan penulis persembahkan untuk semua pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. dengan penuh rasa syukur dan bahagia penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam segala hal tanpa batas. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
2. Terimakasih untuk Ibu Nurlaela dan Bapak Imam yang sudah memberikan wejangan dan semangat yang tiada henti. Bahkan doa yang selalu dipanjatkan untuk kesuksesan anaknya. Dan kebahagiaan yang telah diberikan dengan luar biasa.
3. Terimakasih untuk Dosen Pembimbing Bapak Dr. Suranto, M.Pol yang sudah memberikan waktunya untuk bimbingan hingga saya selesai.
4. Terimakasih untuk sahabat saya Fadzillah Utami yang telah memberikan semangat, menerima setiap keluhan saya, dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi, memberikan solusi dan menemani mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
5. Terimakasih untuk sahabat saya Lucy Giska Putri yang telah memberikan semangat, motivasi serta menemani saya ketika pra penelitian dan memberikan solusi bahkan mendengarkan keluhan yang terjadi.

6. Terimakasih untuk sahabat saya Linda Yunita yang telah memberikan semangat, motivasi serta menemani saya ketika pra penelitian dan memberikan solusi bahkan mendengarkan keluh kesah yang terjadi.
7. Terimakasih untuk GA yang telah memberikan semangat dorongan untuk terus menyelesaikan skripsi hingga selesai dan menghibur saya ketika susah dan penat pada skripsi.
8. Terimakasih untuk sahabat saya Riesky Alya yang selalu memberikan semangat serta mendengarkan keluh kesah saya tanpa henti dan memberikan masukan kepada saya.
9. Terimakasih untuk sahabat saya Inten Rahayu yang selalu memberikan semangat serta mendengarkan keluh kesah saya.
10. Terimakasih untuk KKN 043 yang sudah menerima baik menjadi sebuah keluarga. Dan memberikan dukungan serta semangat bahkan kenangan yang sangat luar biasa.
11. Terimakasih untuk keluarga KOMAP saya yang telah menerima saya menjadi keluarga besar dari tahun 2016-2018 dengan memberikan pengalaman yang sangat luar biasa.
12. Terimakasih untuk keluarga Humas dan Pers yang telah menjadi kenangan dan pengalaman yang tidak akan terlupakan.
13. Terimakasih untuk semua teman-teman Ilmu Pemerintahan yang telah berjuang bersama-sama dari tahun 2016 sampai saat ini.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bismillahirrohmanirrohim,

Alhamdulillah, puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan sebaik-baiknya. Tak lupa juga sholawat serta salam yang kita ucapkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang seperti saat ini dan kepada keluarga serta sahabat nabi yang telah membela dan menegakkan ajaran islam dimuka bumi ini.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan meraih gelar sarjana S1, pada Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi yang penulis angkat berjudul : **“Faktor-Faktor Implementasi Program “Aplikasi Gobis” Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Di Kota Surabaya Tahun 2018”**

Dalam penyusunan skripsi ini tentu tidak luput dari bimbingan, masukan, pengarahan, saran serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Muchammad Zaenuri, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Mas Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak Dr. Suranto, M.Pol. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan saran, masukan, bimbingan, dan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dalam penulisan skripsi.
7. Dosen Penguji II Bapak Awang Darumurti, S.IP., M.Si. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dalam penulisan skripsi.
8. Seluruh Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
9. Seluruh pegawai Tata Usaha Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu dari awal proses penyusunan skripsi hingga akhir penyusunan skripsi.

10. Kedua Orangtua Bapak Imam dan Ibu Nurlaela yang tak pernah berhenti untuk selalu mendoakan, memberikan semangat, dan wejangan.
11. Bapak Franki selaku Kepala UPTD yang telah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara.
12. Bapak Sigit selaku Staf Pengelola Aplikasi Gobis yang telah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara.
13. Bapak Aries selaku Tim Pengelola Aplikasi Gobis yang telah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara.
14. Ibu Shirin selaku Staf Lapangan Suroboyo Bus yang telah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara.
15. Bapak Mustar selaku Staf UPTD yang telah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara.
16. Masyarakat atau pengguna Aplikasi Gobis yang telah membantu melancarkan wawancara penelitian.
17. Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa.
18. Serta orang-orang Kota Surabaya terutama orang-orang sekeliling UPTD yang telah membantu dalam melancarkan skripsi ini.

Tak lupa juga penulis meminta maaf jika dalam penulisan skripsi ini terdapat kesalahan dalam penyusunan skripsi, dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan serta pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu kritik dan saran dipersilahkan untu menjadikan penulis agar lebih baik lagi. Semoga skripsi dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya. *Amin yarobbal alamin*

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 05 Maret 2020

Roslaeni Kholif Aulia W.R

20160520194

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
SINOPSIS.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	6
C. Tujuan.....	6
D. Manfaat.....	6
E. Tinjauan Pustaka/ Studi Terdahulu	7
F. Kerangka Teori	15
1. Implementasi Kebijakan	15
2. <i>E-Government</i>	26
3. Aplikasi Gobis	32
4. Kebijakan Transportasi Umum.....	36
G. Alur Pikir	40
H. Definisi Konseptual.....	40
1. Implementasi Kebijakan	40
2. <i>E-Government</i>	41
3. Aplikasi Gobis	41

4. Kebijakan Transportasi Umum.....	42
I. Definisi Operasional.....	42
J. Metode Penelitian.....	44
1. Jenis Penelitian	44
2. Jenis Data	44
3. Lokasi Penelitian	47
4. Unit Analisis Data.....	47
5. Teknik Pengumpulan Data	47
6. Teknik Analisis Data	48
BAB II : Deskripsi Obyek Penelitian	50
A. Gambaran Umum Kota Surabaya	50
1. Sejarah Singkat Kota Surabaya	50
2. Kondisi Geografi Kota Surabaya.....	51
3. Kondisi Demografi Kota Surabaya.....	53
4. Visi dan Misi Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2016-2021.....	56
B. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya	57
1. Sejarah terbentuknya Dinas Perhubungan Kota Surabaya	57
2. Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	58
3. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	59
C. Gambaran Umum Sistem Aplikasi Gobis	61
BAB III : PEMBAHASAN	63
A. Implementasi Kebijakan	64
B. Faktor-faktor Implementasi Kebijakan	67
1. Komunikasi	68
2. Sumberdaya	85
3. Disposisi.....	108
4. Struktur Birokrasi	112
BAB IV : PENUTUP	117
A. Kesimpulan.....	117

B. Saran	120
LAMPIRAN_DOKUMENTASI	121
Daftar Pustaka.....	124

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tinjauan Pustaka	7
Tabel 2. Definisi Operasional	42
Tabel 3. Data Primer	45
Tabel 4 Data Sekunder	46
Tabel 5. Jumlah Penduduk Kota Surabaya per Kecamatan	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Aplikasi Gobis	3
Gambar 2. Peta Kota Surabaya	52
Gambar 3. Peta Kecamatan di Kota Surabaya	53
Gambar 4. Jumlah Pengguna Aplikasi Gobis	66
Gambar 5. Transmisi	73
Gambar 6. Kejelasan	80
Gambar 7. Konsistensi	85
Gambar 8. Informasi	93
Gambar 9. Fasilitas	104
Gambar 10. Fasilitas	107

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Alur Pikir Penelitian	40
Bagan 2. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	60