



**IMPLEMENTASI PENGGUNAAN APLIKASI TEMAN BUS PADA
BATIK SOLO TRANS DI KOTA SURAKARTA TAHUN 2022**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Disusun oleh:

Eka Rahmawati

14010119130103

DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PENGGUNAAN APLIKASI TEMAN BUS PADA
BATIK SOLO TRANS DI KOTA SURAKARTA TAHUN 2022**

Yang dipersiapkan dan disusun Oleh:

Eka Rahmawati
14010119130103

Telah memenuhi persetujuan dan persyaratan untuk diujikan

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



Dr. Supratiwi, S.Sos., M.Si.

NIP. 19750831200312 2 005

Dosen Pembimbing II



Dr. Nunik Retno H, S.Sos., M.Si.

NIP. 19711030199903 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap : Eka Rahmawati
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010119130103
3. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

“Implementasi Penggunaan Aplikasi Teman Bus pada Batik Solo Trans di Kota Surakarta Tahun 2022”

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, Bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan murni hasil dari penelitian yang saya lakukan, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya). Demikian surat pernyataan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran dan tanggungjawab.

Semarang, 10 Mei 2023

Pembuat Pernyataan



Eka Rahmawati
NIM : 14010119130103

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Aplikasi Teman Bus pada Batik Solo
Trans di Kota Surakarta Tahun 2023

Nama Penyusun : Eka Rahmawati

NIM : 14010119130103

Departemen/Prodi : S-1 Ilmu Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I
Program studi Ilmu Pemerintahan.

Dekan



Dr. Hardi Warsono, M.T.

NIP. 19640827199011001

Wakil Dekan 1



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Supratiwi, S.Sos., M.Si

()

2. Dr. Nunik Retno H, S.Sos., M.Si

()

Dosen Penguji :

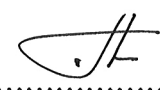
1. Dr. Supratiwi, S.Sos., M.Si

()

2. Dr. Nunik Retno H, S.Sos., M.Si

()

3. Dr. Dra. Kushandajani, MS

()

MOTTO

“Optimism is a happiness magnet. If you stay positive, good things and good people will be drawn to you..”

-Mary Lou Retton

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Rosyid Fachrudin dan Ibu Awaliyah. Terima kasih telah bekerja keras untuk menghidupi dan membesarkan saya sedari kecil, terima kasih telah menjadi sosok orang tua yang hebat dalam hidup saya, meskipun badai berlalu lalang tapi kita tahu semua baik-baik saja pada waktunya. Doaku menyertai setiap langkah Bapak dan Ibu kemanapun dimanapun.
2. Almarhumah nenek saya, Ibu Wagiyem. Terima kasih selalu menunggu langkah kecilku darimanapun dan mengharapkan kehadiranku. Terima kasih telah menjadi figur perempuan yang tangguh. Semoga Allah senantiasa mengampuni segala dosa, memberikan husnul khotimah, dan surga bagimu, aamiin.
3. Kakak dan adik saya, Citra, Wafiq, Adelia. Terima kasih telah memberikan semangat untuk terus berusaha menyelesaikan masa studi, juga selalu kebersamai setiap perjuangan yang saya lalui selama ini.
4. Sahabat sekaligus saudari saya di Ilmu Pemerintahan 2019 Tasya Ismaya, Aisya Az Zahra, dan Nadira Aracelya. Terima kasih selalu ada di setiap perjalanan dan memberikan semangat pada setiap proses yang sangat bermakna untuk selalu mengingat rasa syukur setiap harinya bahwa memiliki kalian adalah kesempatan yang sempurna. Banyak hal yang telah kita lalui, kita tahu seberat apapun sesuatu pasti bertemu pada selesai dan sudah. Saya berharap semoga kita dapat mencapai kesuksesan bersama dan tetap bisa melengkapi satu sama lain.

5. Teman-teman saya selama kuliah Nadia, David, Yogatama, Juandi, Illen, Rosy, Anisa, Mba Mellia, Mba Ratih, Mba Hilda, Mba Niswa, Mba Adis, dan Mba Caca. Terima kasih atas semangat yang diberikan, sekaligus menjadi pendengar yang baik atas segala sesuatu. Semangat dan sukses dimanapun kalian berada nantinya.
6. Sahabat-sahabat SMA yang tidak akan pernah saya lupakan Ninda, Nurul, Sapto, Dian, Dea, Keio, Rahma, Tahta, Adana, Rachelia, Mike, Via, Cici dan semua bagian Aksapatra yang tidak bisa saya sebut satu persatu. Terima kasih atas semangat dan dukungan yang diberikan untuk segera menyelesaikan studi, juga atas informasi cuaca Solo setiap harinya. Hal kecil sangat bermakna, semangat dan sukses untuk kita kedepannya.
7. Teman-teman grup “Remaja Masjid” Tazkia, Octa, Arinda, Dera, Wulan, Qori. Terima kasih atas semangat yang diberikan dan dukungan yang terus mengalir pada setiap kita. Semoga keberkahan dan kesuksesan selalu menyertai Langkah kalian setiap harinya.
8. Teman-teman Ilmu Pemerintahan FISIP UNDIP 2019 yang saya banggakan. Meskipun kebersamaan kita hanya singkat, semoga silaturahmi selalu terjaga. Semangat dan sukses untuk menggapai cita-cita yang diimpikan.

ABSTRAK

Aplikasi Teman Bus merupakan bagian dari program *Buy the Service* sebagai upaya peningkatan kualitas layanan angkutan umum perkotaan yang dicanangkan oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia yang ditetapkan pada 5 kota pertama yakni Medan, Palembang, Denpasar, Yogyakarta, dan Surakarta. Teman Bus hadir sebagai upaya strategis dalam menjawab permasalahan layanan angkutan umum berupa ketidakpastian informasi pada armada yang beroperasi. Hal tersebut sejalan dengan penerapan konsep *Smart City* dan *Smart Mobility* sebagai bentuk layanan dengan penerapan *e-government* untuk mempermudah akses layanan transportasi yang memuat informasi umum mengenai layanan Batik Solo Trans di Kota Surakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi penggunaan aplikasi Teman Bus pada layanan Batik Solo Trans. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan pengumpulan data dilakukan dengan cara pengamatan, wawancara, dan studi dokumen. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi penggunaan aplikasi Teman Bus sebagai aplikasi layanan informasi transportasi umum Batik Solo Trans di Kota Surakarta belum berjalan secara optimal. Meskipun telah bermanfaat bagi pengguna untuk menentukan informasi pada layanan Batik Solo Trans seperti estimasi kedatangan bus, mengetahui titik lokasi halte, dan koridor armada yang beroperasi, namun masih terdapat banyak permasalahan yang perlu dibenahi pada proses keberjalanannya. Penelitian ini merekomendasikan agar implementor untuk meningkatkan sosialisasi pada berbagai kalangan dan dengan berbagai media, peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang lebih bertanggungjawab pada tugasnya, peningkatan koordinasi antar instansi yang terlibat untuk mempercepat tindak lanjut permasalahan yang terjadi di daerah. Juga peningkatan kesadaran dan peran aktif masyarakat dalam implementasi penggunaan Aplikasi Teman Bus.

Kata kunci : Implementasi, *Buy the Service*, Aplikasi Teman Bus, *e-government*, akses layanan Batik Solo Trans.

ABSTRACT

Teman Bus Bus application is part of the Buy the Service program as an effort to improve the quality of urban public transport services launched by the Ministry of Transportation of the Republic of Indonesia which is set in the first 5 cities namely Medan, Palembang, Denpasar, Yogyakarta and Surakarta. Teman Bus is here as a strategic effort to answer public transport service problems in the form of information uncertainty on operating fleets. This is in line with the application of the concept of Smart City and Smart Mobility as a form of service with the implementation of e-government to facilitate access to transportation services which contain general information about Batik Solo Trans services in the City of Surakarta.

This study aims to find out and analyze the implementation of using the Teman Bus application on the Batik Solo Trans service. This study uses a qualitative method with a case study approach and data collection is done by means of observation, interviews, and document studies. Based on the results of the study, it shows that the implementation of the use of the Teman Bus application as an information service application for the Batik Solo Trans public transportation in Surakarta City has not run optimally. Even though it has been useful for users to determine information on Batik Solo Trans services such as estimated bus arrivals, knowing bus stop locations, and operational fleet corridors, there are still many problems that need to be addressed in the running process. This study recommends that the implementor improve socialization among various groups and with various media, increase the quality and quantity of human resources who are more responsible for their duties, increase coordination between the agencies involved to accelerate follow-up of problems that occur in the regions. Also increasing awareness and active role of the community in implementing the application of the Teman Bus.

Keywords: Implementation, Buy the Service, Teman Bus application, e-government, access to Batik Solo Trans services

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, petunjuk, dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul **“Implementasi Penggunaan Aplikasi Teman Bus pada Batik Solo Trans di Kota Surakarta Tahun 2022”**. Skripsi ini saya ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Dalam penyelesaian skripsi ini penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan, serta mengabulkan doa hambanya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dalam rangka menyelesaikan Pendidikan Strata 1 Ilmu Pemerintahan.
2. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum selaku rektor Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Dr. Hardi Warsono, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
4. Bapak Dr. Nur Hidayat Sardini, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
5. Ibu Dr. Dra. Rina Martini, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

6. Bapak Wijayanto, S.IP., M.Si., Ph.D, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
7. Ibu Dr. Supratiwi, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan bimbingan dan arahan, serta meluangkan waktunya untuk memberikan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan bagi penulis dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi.
8. Ibu Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan bimbingan dan arahan, serta meluangkan waktunya untuk memberikan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan bagi penulis dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi.
9. Bapak Yulianto Nugroho, AMd. LLAJ, SE. Selaku Kepala Bidang Angkutan dan Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Surakarta yang telah memberikan izin dan membantu saya untuk melakukan penelitian pada Dinas Perhubungan Kota Surakarta.
10. Bapak Agus Purnomo, S.E. Selaku Kepala UPT Transportasi Dinas Perhubungan Kota Surakarta Surakarta yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian pada UPT Transportasi Dinas Perhubungan Kota Surakarta.
11. Bapak Sri Sadadmodjo selaku Direktur PT Bengawan Solo Trans yang telah memberikan izin dan bersedia menjadi narasumber penelitian serta memudahkan penulis untuk melaksanakan penelitian ini dengan baik.

12. Bapak Yanto selaku Direktur PT Transportasi Global Mandiri yang telah memberikan izin dan bersedia menjadi narasumber penelitian serta memudahkan penulis untuk melaksanakan penelitian ini dengan baik.
13. Ibu Clara Vinancy ST., MM. selaku Kepala Bagian Tata Usaha UPT Transportasi Dinas Perhubungan Kota Surakarta yang telah bersedia menjadi narasumber penelitian serta memudahkan penulis untuk melaksanakan penelitian ini dengan baik.
14. Bapak Andi, Bapak Riyan, Bapak Kunto, Kak Edo Araskala, Kak Zanirah Aini, Kak Octa Rahayu, dan Kak Lena yang telah memberikan informasi dan data yang diperlukan untuk mendukung penelitian penulis.
15. Para dosen ilmu pemerintahan dan civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Akhir kata penulis berharap dengan tersusunnya penelitian skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi prodi Ilmu Pemerintahan dan pihak-pihak yang membutuhkan. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan untuk menyempurnakan penelitian skripsi ini.

Semarang, 10 Mei 2023



Eka Rahmawati

NIM 14010119130103

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
1.5 Tinjauan Pustaka	13
1.6 Penelitian Terdahulu	15
1.6.1 Implementasi Kebijakan	15
1.6.2 <i>E-Government</i> dalam Mewujudkan <i>Good Governance</i>	19

1.7 Kerangka Berpikir	24
1.8 Metode.....	24
1.8.1 Jenis Penelitian.....	24
1.8.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	25
1.8.3 Subjek Penelitian	26
1.8.4 Jenis dan Sumber Data	26
1.8.4.1 Data Primer	26
1.8.4.2 Data Sekunder	26
1.8.5 Teknik Sampling	27
1.8.6 Teknik Pengumpulan Data.....	27
1.8.6.1 Observasi.....	27
1.8.6.2 Wawancara.....	27
1.8.6.3 Dokumentasi	28
1.8.7 Teknik Analisis Data.....	28
1.8.7.1 Reduksi Data	28
1.8.7.2 Penyajian Data	29
1.8.7.3 Verifikasi Data	29
1.8.8 Validitas Data.....	30

BAB 2 KOTA SURAKARTA DAN PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK

2.1 Gambaran Umum Kota Surakarta	31
2.1.1 Kondisi Geografis Kota Surakarta	34
2.1.2 Kependudukan dan Ketenagakerjaan.....	34
2.1.3 Pendidikan.....	35
2.1.4 Ekonomi dan Investasi	36
2.2 Layanan Transportasi Publik Kota Surakarta	38
2.2.1 Angkutan Darat	38
2.2.2 Kereta Api	40
2.2.3 Pesawat Terbang	41
2.3 Aplikasi Teman Bus	42

**BAB 3 IMPLEMENTASI PENGGUNAAN APLIKASI TEMAN BUS PADA
BATIK SOLO TRANS**

3.1 Komunikasi	60
3.2 Sumber Daya.....	70
3.2.1 Sumber Daya Manusia	71
3.2.2 Sumber Daya Anggaran	74
3.2.3 Sumber Daya Fasilitas	76
3.3 Disposisi.....	86
3.4 Struktur Birokrasi.....	90

TEMUAN PENELITIAN PENGGUNAAN APLIKASI TEMAN BUS PADA BATIK SOLO TRANS	97
--	-----------

BAB 4 PENUTUP

4.1 Kesimpulan	99
4.2 Saran	100

DAFTAR PUSTAKA	102
-----------------------------	------------

LAMPIRAN	106
-----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penumpang Tahun 2020-2021.....	10
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Surakarta Tahun 2020-2021	35
Tabel 2.2 Jumlah Fasilitas Pendidikan di Kota Surakarta Tahun 2022	36
Tabel 2.3 Koridor Bus dan Feeder Batik Solo Trans	40
Tabel 2.4 Riwayat Versi Aplikasi Teman Bus.....	49
Tabel 3.1 Data Pelaksanaan Sosialisasi Aplikasi Teman Bus.....	61
Tabel 3.2 Pihak yang Terlibat dalam Operasional Teman Bus.....	71
Tabel 3.3 APBD Kota Surakarta pada Dinas Perhubungan untuk Peningkatan Kualitas Layanan Angkutan Umum Perkotaan dengan Teman Bus	75
Tabel 3.4 Jumlah Halte Batik Solo Trans	79
Tabel 3.5 Jumlah Unit Bus dan Feeder Teman Bus di Surakarta	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Feeder</i> Batik Solo Trans	7
Gambar 1.2 Bus Batik Solo Trans.....	7
Gambar 1.3 Tampilan Aplikasi Teman Bus.....	9
Gambar 1.4 Informasi Rute Operasional Bus dan <i>Feeder</i>	9
Gambar 1.5 Informasi Rute dan Lokasi Halte	9
Gambar 1.6 Bagan Alur Pemikiran.....	24
Gambar 2.1 Rating Aplikasi Teman Bus pada <i>Playstore</i>	48
Gambar 2.2 Rating Aplikasi Teman Bus pada <i>Appstore</i>	48
Gambar 2.3 <i>Downloader Statistic Report</i> Teman Bus pada <i>Playstore</i>	48
Gambar 2.4 <i>Downloader Statistic Report</i> Teman Bus pada <i>Appstore</i>	48
Gambar 2.5 Tampilan Layanan Aplikasi Teman Bus.....	50
Gambar 2.6 Halaman Pilihan Kota	51
Gambar 2.7 Tampilan Peta Jaringan	51
Gambar 2.8 Jadwal dan Koridor Batik Solo Trans	52
Gambar 2.9 Jadwal.....	53
Gambar 2.10 Halaman Lokasi Halte.....	54
Gambar 2.11 Lokasi dan Jarak Halte	54
Gambar 2.12 Halaman Jangkauan Halte.....	55
Gambar 2.13 Halaman Setelan.....	55
Gambar 2.14 Halaman Bantuan	56
Gambar 3.1 Media Sosialisasi Berupa Poster pada Unit Batik Soolo Trans ...	64
Gambar 3.2 Media Sosialisasi Aplikasi Teman Bus Solo.....	64
Gambar 3.3 Media Sosialisasi Teman Bus pada Instagram @temanbus_solo	65

Gambar 3.4 Cara Naik Batik Solo Trans dengan Menggunakan Aplikasi Teman Bus	78
Gambar 3.5 Syarat dan Ketentuan Armada Teman Bus	80
Gambar 3.6 Ulasan Penggunaan Aplikasi Teman Bus pada <i>Playstore</i>	83
Gambar 3.7 Ulasan Penggunaan Aplikasi Teman Bus pada <i>Appstore</i>	83
Gambar 3.8 Alur Penerimaan Laporan dari Masyarakat	92