

**HALAMAN JUDUL**

**PERSEPSI NETIZEN TERHADAP PELAYANAN BUS TRANS JOGJA  
TAHUN 2016-2018**

**SKRIPSI**

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

Disusun Oleh:

**Karmila Zahrani A**

**20150520048**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PERSEPSI NETIZEN TERHADAP PELAYANAN BUS TRANS JOGJA  
TAHUN 2016-2018**

Oleh:  
Karmila Zahrani Ai Hayati  
20150520048

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji  
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:  
Hari/Tanggal : Selasa, 12 Desember 2019  
Tempat : Ruang Ujian Ilmu Pemerintahan  
Pukul : 13.00-14.00

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

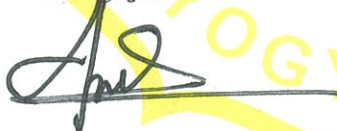
**Ketua**



**Dr. Phil. Ridho Al-Hamdi, M.A.**

**NIK: 19850510201204 163 131**

**Penguji I**



**Sakir, S.IP., M.IP.**

**NIK: 19891106201604 163 156**

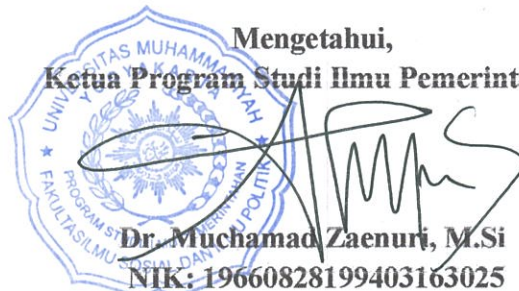
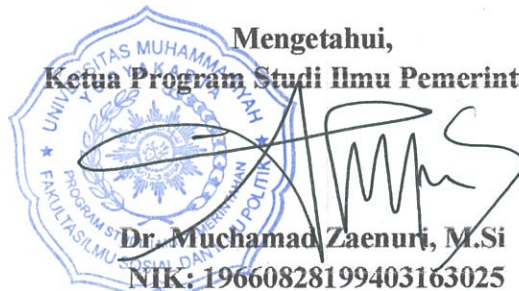
**Penguji II**



**Dr. Ane Permatasari, S.IP., M.A.**

**NIK: 19690307199603 163 037**

**Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan**



**Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si**

**NIK: 19660828199403163025**

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Karmila Zahrani A.

NIM : 20150520048

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya berjudul "Persepsi Netizen Terhadap Pelayanan Bus Trans Jogja Tahun 2016-2018" benar-benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi tulisan atau pikiran orang lain. Dan selanjutnya, apabila di kemudian hari terdapat kesamaan dan kemiripan dengan karya orang lain, maka itu merupakan suatu hal yang tidak disengaja oleh penulis, untuk itu penulis akan mempertanggungjawabkan hasil karya tulis ini.

Yogyakarta, 25 Maret 2019

Penulis,

Karmila Zahrani A  
NIM: 20150520048

## KATA PERSEMBAHAN



Alhamdulillahirabbil'alamiin. Tiada henti saya mengucapkan syukur atas Karunia-Nya telah memberikan izin serta petunjuk untuk menyelesaikan sebuah karya kecil ini. Tanpa berkah dan izin-Nya penulis tidak sampai dititik sukses ini. Allah SWT telah sangat membantu dan memberi keyakinan kuat pada penulis untuk tetap semangat menyelesaikan semua yang telah dimulai. Walaupun memang penelitian ini belum sampai hasil yang sempurna disebabkan waktu dan pengetahuan yang masih terbatas, semoga isi dari penelitian ini menjadikan refrensi bagi banyak mahasiswa maupun masyarakat luas yang akan mencari tahu lebih banyak informasi baru lagi. Allah SWT yang senantiasa menemani penulis disaat kesulitan berlangsung. Serta shalawat serta salam yang selalu tercurahkan bagi Baginda Nabi Muhammad SAW yang senantiasa memperjuangkan kita dari zaman jahiliyyah menuju zaman Islamiah. Karya tulis sederhana ini saya persembahkan untuk:

1. Mama tersayang Nyonya Lisana Sumarah yang selalu tegas dan kuat dengan anak-anak kesayangannya. Terutama Mila karena merupakan anak pertama perempuan, selalu berbagi cerita dan kiat perjuangan hidup. Mila belajar banyak sekali sama mama. Terutama belajar perjuangan hidup dan tetap terlihat bahagia walaupun dalam kondisi susah. Daya juang mama di pendidikan tidak ada toleransi. Sangat mengutamakan pendidikan, itu yang selalu mama cantumkan dalam *mindset* anak-anaknya. Teringat semua tawaran kerja (*shooting*) yang selalu datang saat masih dibangku SMP. Mama tidak pernah membiarkan anaknya lepas dari pendidikan. Mama tetap memperjuangkan biaya pendidikan seberapa besarnya biaya tersebut, terlebih mama juga sedang memperjuangkan pendidikan Magister. *Love you so deep, mom.*

2. Papa tersayang, Tuan Henri Dani Darwin Yusuf merupakan ayah teladan buat Mila yang selalu menanamkan pendidikan agama didalam hati anak-anaknya sedari kecil. Mila mengenal tulus memberi dan tanpa mengharap imbalan itu dari Papa. Meskipun tidak kalah daya saing juang dengan Mama, Papa merupakan *point of my life too*. Papa selalu mengerti gimana menyayangi dan menjaga dengan lembut anak perempuannya. Jika diibaratkan, *no one in this world can love a girl more than her father*.
3. Adekku Gholam Zaki Dzamiri, partner berantem sekaligus teman bertukar pikiran! Tak tersasa sudah semakin dewasa kita. Sekarang malu kalau sering berantem, lebih banyak saling mengalah. *Keep do your best*.
4. Terimakasih tanpa batas juga saya persembahkan untuk Keluarga Besar Ibu Emy Wardati, Om Sholeh, Mas Tatag dan Mas Faras senantiasa membatu dan ikut serta memikirkan saat pemilihan kuliah, tidak ragu untuk memberikan tempat tinggal selama perkuliahan di Jogja 3,5 tahun berlangsung. Serta do'a dan semangat yang telah diberikan kepada saya. Belajar banyak sekali dengan tinggal satu lingkungan selama di Jogja. Semoga Allah senantiasa meberikan Rahmat dan Karunia kepada semuanya.
5. *Last but not least*, Akhmad E yang selalu menjadi tempat mencurahkan keluh kesah dan kegundahan dikala pencarian data berlangsung. Tanpa bosan dan selalu menyemangati *stand by phone*. *Thank so much for your understanding*.
6. Afifah Khairunnisa, *my best partnership* wanita tangguh yang pernah saya kenal selama kuliah! Lemah boleh, tetapi tidak untuk terlihat lemah. Itu yang selalu tampak dari dirinya. Teman sejak kuliah di UMY satu Jurusan Ilmu Pemerintahan. Selalu terbuka lebar pintu kos untuk kawan yang bingung pulang jika ada tugas atau lembur mendadak, disebabkan rumah yang lumayan jauh jarak tempuh. Teman berbagi pikiran, teman saling mencurahkan kesedihan dan keluh kesah. Oleh ila bisa kuat tahan kuliah di Jogja. Belajar jadi pribadi yang lebih baik memang tidak mudah, terlebih banyak lontaran dan gunjingan yang sering didapatkan karena adaptasi.

## MOTTO

Solusi hidup :

- ➔ Dan Kami jadikan tidurmu sebagai istirahat.  
(An-Naba':9)
- ➔ La tahzan innallaha ma'na. Jangan bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita. (Al-Taubah 46)
- ➔ Hanya dengan mengingat-Ku, hati akan menjadi tenang.  
(Ar-Ro'd 28)
- ➔ Siapa yang mengerjakan kebaikan sebesar biji dzarah sekalipun, niscaya ia akan mendapat balasannya. (Al-Zalzalah 7)
- ➔ Aku tidak akan membebani seseorang, melainkan sesuai kesanggupannya. (Al-Baqarah 286)

Semua kesuksesan yang terwujud, diperoleh dari harapan dan do'a restu yang selalu mengalir dari kedua orangtua. Oleh karena itu tidaklah seseorang pantas menyombongkan diri dari apa yang telah mereka gapai, semua itu tidak akan terjadi tanpa do'a restu orang tua dan Ridho dari Allah didalamnya.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Soliditas Partai Keadilan Sejahtera dalam Menghadapi Pemilu Legislatif 2014” dengan lancar. Tak lupa pula penulis panjatkan shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari masa kebodohan menuju peradaban ilmu pengetahuan.

Penulis amat menyadari bahwa karya tulis skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu pengetahuan dan kemampuan penulis. Akan tetapi penulis mencoba melakukan yang terbaik dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya masukan berupa kritikan dan saran yang membangun dalam rangka penyempurnaan skripsi ini. Penyelesaian karya tulis ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu di sini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta jajarannya
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dr. H. Muchamad Zaenuri, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Dr. phil. Ridho Al-Hamdi, M.A., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan ikhlas memberi arahan, masukan, dan ilmu kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini
5. Mas Sakir, S.IP., M.IP., selaku dosen penguji atas waktu yang telah diluahkan untuk memberi masukan dan saran yang menunjang demi perbaikan skripsi ini
6. Ibu Dr. Ane Permatasari, S.IP., M.A., selaku dosen penguji 2 atas waktu yang telah diluahkan untuk memberi masukan dan saran yang menunjang demi perbaikan skripsi ini

7. Bapak/Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan yang bersedia berbagi ilmu dan pengalaman yang sangat berharga selama kurang lebih tiga tahun masa perkuliahan
8. Seluruh staff Tata Usaha Ilmu Pemerintahan atas segala bantuan demi kelancaran skripsi ini
9. Laboratorium Ilmu Pemerintahan (termasuk di dalamnya Referensi IP) dan Klinik Skripsi karena berkat fasilitasnya skripsi ini dapat terselesaikan
10. Seluruh teman-teman mahasiswa Ilmu Pemerintahan angkatan 2015 atas kebersamaannya selama perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dari penulisan skripsi ini. Namun demikian, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi teman-teman pembaca. Akhir kata, penulis menyampaikan permintaan maaf atas segala kekurangan dan kekhilafan yang ada.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, 25 Maret 2019

Karmila Zahrani A



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>SINOPSIS.....</b>	<b>xiii</b>
<b>Bab I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
1) Manfaat Teoritis .....	6
2) Manfaat Praktis .....	6
E. Kajian Terdahulu .....	6
F. Kajian Teori.....	15
1. Persepsi .....	16
2. <i>Netizen</i> dan Media Sosial.....	20
3. Pelayanan Publik.....	25
4. Tinjauan Transportasi Umum Darat .....	31
G. Definisi Konseptual.....	35
H. Definisi Operasional.....	36
I. Metodologi Penelitian .....	37
1. Jenis Penelitian.....	37
2. Lokasi Penelitian.....	38
3. Jenis Data .....	38
4. Teknik Pengumpulan Data.....	39
5. Teknik Analisis Data.....	41

J.	Sistematika Pembahasan.....	44
<b>BAB II Objek Penelitian .....</b>		<b>45</b>
A.	Profil Transjogja.....	45
1.	Visi & Misi .....	46
2.	Sistem Pengelolaan Transportasi Publik Pada Trans Jogja .....	48
3.	Manfaat bagi pengguna Bus Trans Jogja .....	49
4.	Fasilitas Dalam Trans Jogja .....	52
5.	Jalur rute Bus Trans Jogja.....	56
B.	Dinas Perhubungan DIY.....	62
	Sejarah Berdiri Dinas Perhubunngan DIY .....	62
	Visi&Misi .....	62
C.	Pengelola Trans Jogja.....	65
1.	PT Jogja Tugu Trans (JTT).....	65
2.	PT. Anindya Mitra International (AMI) .....	67
<b>Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan.....</b>		<b>74</b>
A.	Biaya Transportasi .....	74
B.	Pemilihan rute .....	83
C.	Waktu Operasional.....	89
D.	Keselamatan .....	94
E.	Fasilitas .....	99
F.	Segi pelayanan .....	105
G.	Keperluan .....	109
H.	Keandalan dalam Berkendara .....	112
I.	Tingkat polusi .....	116
<b>BAB IVPENUTUP .....</b>		<b>124</b>
A.	Kesimpulan .....	124
B.	Saran .....	127
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>129</b>

## **TABEL**

Tabel 1.1 Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 1.2 Teori Sosial Menurut Para Ahli_ .....	22
Tabel 1.3 Penyediaan Pelayanan Publik .....	26
Tabel 1.4 Persepsi Warga Netizen .....	37
Tabel 1.5 Jenis Data .....	39
Tabel 1.6 Dokumen Pencarian .....	41
Tabel 2.1 Penambahan Trayek Jalur dan Jumlah Armada Baru.....	64
Tabel 3.1 Penambahan Jalur dan Armada Baru.....	87
Tabel 3.2 Arah Halte dan Jam Operasional .....	93
Tabel 3.3 Fasilitas Trans Jogja .....	105
Tabel 3.4 Hasil Kesimpulan Wordclouds .....	123

## GAMBAR

Gambar 2.1 Hasil data statiska aplikasi Netvizz .....	71
Gambar 2.2 Hasil Data Aplikasi Gephi .....	73
Gambar 3.1 Berita Keluhan Netizen e-Lapor Kota Jogja (2017-2018) _ .....	76
Gambar 3.2 Postingan Akun Netizen Media Sosial .....	78
Gambar 3.3 Postingan Netizen Instagram .....	82
Gambar 3.4 Peta Rute Trans Jogja Tahun 2015.....	88
Gambar 3.5 Peta Rute Trans Jogja Tahun 2017 .....	89
Gambar 3.6 Postingan Netizen Twitter .....	97
Gambar 3.7 Tiket Umum Bus Trans Jogja .....	102
Gambar 3.8 Tiket <i>single trip</i> Bus Trans Jogja .....	102
Gambar 3.9 Tiket regular pelajar Bus Trans Jogja .....	103
Gambar 3.10 <i>Shelter</i> Trans Jogja .....	104
Gambar 3.11 <i>Shelter Portable</i> Trans Jogja .....	104
Gambar 3.12 Postingan Instagram .....	107
Gambar 3.13 Postingan Instagram .....	109
Gambar 3.14 Postingan Netizen Twitter .....	112
Gambar 3.15 Postingan Netizen Twitter .....	114
Gambar 3.16 Postingan Netizen Twitter .....	118