

**DIFUSI INOVASI PELAYANAN PROGRAM ANGKUTAN
SEKOLAH GRATIS (ASG) DI KOTA MADIUN**



**Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2020

PERNYATAAN

NAMA : MERINDA ULFATIYANA

NIM : D0116059

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul **“DIFUSI INOVASI PELAYANAN PROGRAM ANGKUTAN SEKOLAH GRATIS (ASG) DI KOTA MADIUN“** adalah betul-betul karya penulis sendiri. Hal-hal yang bukan merupakan karya saya dalam skripsi ini diberikan tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surakarta, 14 Oktober 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Merinda Ulfatiyana

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta



Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Herwan Parwiyanto, S.Sos., M.Si

NIP. 197505052008011033




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan disahkan oleh panitia penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Pada hari : Selasa
Tanggal : 10 November 2020
Panitia penguji :

1. Ketua : Drs. Is Hadri Utomo, M.Si
NIP. 195909071987021001 ()
2. Sekretaris : Rino Ardhian Nugroho, S.sos, M.T.I, Ph.D ()
NIP. 198005032005011003
3. Pembimbing : Herwan Parwiyanto, S.Sos., M.Si ()
NIP. 197505052008011033

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta,


Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si
NIP. 196108251986012001

MOTTO

“Barang siapa bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan membukakan jalan keluar baginya, dan Dia memberinya rezeki dari arah yang tidak disangka-sangkanya. Dan barang siapa bertawakal kepada Allah, niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, sesungguhnya Allah telah menjadikan untuk setiap sesuatu kadarnya.”

(QS. At Talaq ayat 2-3)

“*Stay focused, go after your dreams and keep moving toward your goals* (Tetaplah fokus, kejarlah impianmu dan teruslah bergerak menuju tujuanmu).”

(LL Cool J)

“Nikmati prosesnya dan syukuri hasilnya. Tidak peduli orang lain memberi tekanan seperti apapun, karena semua orang punya waktunya masing-masing untuk mencapai apa yang ingin dituju, teruslah bangkit dan pantang menyerah.”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh hormat, skripsi ini saya persembahkan kepada :

- Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada saya (hamba-Nya).
- Bapak dan Ibu tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan semuanya yang terbaik dalam hidup saya. Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga saya persembahkan karya kecil ini kepada Bapak (Agus Sulistiyono) dan Ibu (Sudarmini). Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Bapak dan Ibu bahagia karena saya sadar, selama ini belum bisa berbuat lebih untuk Bapak dan Ibu yang selalu memotivasi, selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakan, selalu menasehati dan meridhoi saya melakukan hal yang lebih baik. Terima kasih atas pengorbanan dan perjuangan kalian untuk merawat saya hingga menempuh jenjang pendidikan perguruan tinggi.
- Kakak, sepupu dan teman-teman yang selalu mendoakan saya, memberikan motivasi, dan dukungan yang membuat saya semangat untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tenang.
- Almamater saya, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“DIFUSI INOVASI PELAYANAN PROGRAM ANGKUTAN SEKOLAH GRATIS (ASG) DI KOTA MADIUN“** dengan baik yang merupakan syarat dalam rangka menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Sosial di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal itu disadari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Besar harapan dari penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pihak lain pada umumnya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan, pelajaran, dan bantuan bimbingan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil mulai dari pelaksanaan hingga penyusunan laporan skripsi ini.

Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada orang-orang yang penulis hormati dan cintai yang membantu secara langsung maupun tidak langsung selama pembuatan skripsi ini, kepada:

1. Bapak Herwan Parwiyanto, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dengan memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berguna dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Drs. Is Hadri Utomo, M.Si. dan Rino Ardhian Nugroho, S.Sos, M.T.I, Ph.D. selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dan arahan ketika ujian skripsi ini.

3. Orang Tua saya yang tercinta, Ibu saya Sudarmini dan Bapak saya Agus Sulistiyono yang selalu mendo'akan serta memberikan semangat yang luar biasa dan memberikan dukungan moril maupun materiil.
4. Kakak kandung dan kakak ipar saya yang tersayang, Yana Ochtavidarista, Febriyana Syahuria, Nur Cahyo Putra yang selalu memberikan do'a dan semangat.
5. Bapak Rino Ardhian Nugroho, S.Sos, M.T.I, Ph.D., selaku Kepala Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Sebelas Maret Surakarta.
6. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
7. Bapak Drs. Sudarmo, M.A., Ph.D. selaku dosen pembimbing akademik saya di Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
8. Untuk seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan arahan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Untuk seluruh staf akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah banyak membantu di bidang akademik dan kemahasiswaan.
10. Untuk *mood booster* sekaligus *soulmate* Ahmad Yusuf Efendi, terima kasih atas *support* dan *vibes* positifnya walaupun sering banget bikin *badmood*. Terima kasih juga selalu ada dan selalu menghibur penulis disaat penulis lagi *down* dan kangen keluarga. Semoga mas juga segera menyelesaikan skripsi, semangat!
11. Untuk sepupu yang terbaik Maya Dwi yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada saya.
12. Untuk teman-teman seangkatan dan seperjuangan saya, terutama kelas Ilmu Administrasi Negara A angkatan 2016 yang selalu mengisi hari-hari menjadi lebih menyenangkan.

13. Untuk teman-temanku yang merupakan sistur sekaligus sobat dikala senang dan sambat di kampus FISIP Universitas Sebelas Maret Surakarta dan di Kost ini Wyke, Rima, Gina, Shasha dan Cindi terima kasih telah memberikan jalan keluar disaat sedang kesusahan, memberikan semangat dan selalu menghibur saya.
14. Untuk teman-temanku sobat sambat tomo yang beranggotakan Tomo, Wardani, Evin, dan Jenar terima kasih telah memberikan *support* dan khusus Wardani terima kasih sudah mau direpotin waktu turun lapangan untuk penelitian.
15. Untuk teman-teman KKA di PT. KAI DAOP 7 MADIUN tahun 2019, terima kasih atas kerjasama tim yang baik.
16. Untuk Kepala Dinas, Kabid Angkutan Darat, Kasi Angkutan Orang, Staff Seksi Angkutan Orang, dan Aparatur Dinas Perhubungan Madiun yang telah memberikan izin dan bantuan dalam memberikan informasi kepada penulis dalam melakukan penelitian dengan waktu yang tidak terbatas.
17. Semua yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Pastinya tak henti-henti penulis sampaikan semoga amal baik semua pihak mendapat balasan dari sang pencipta yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang Allah SWT. Aamiin.

Surakarta, 14 Oktober 2020

Penulis,



Merinda Ulfatiyana

DAFTAR ISI

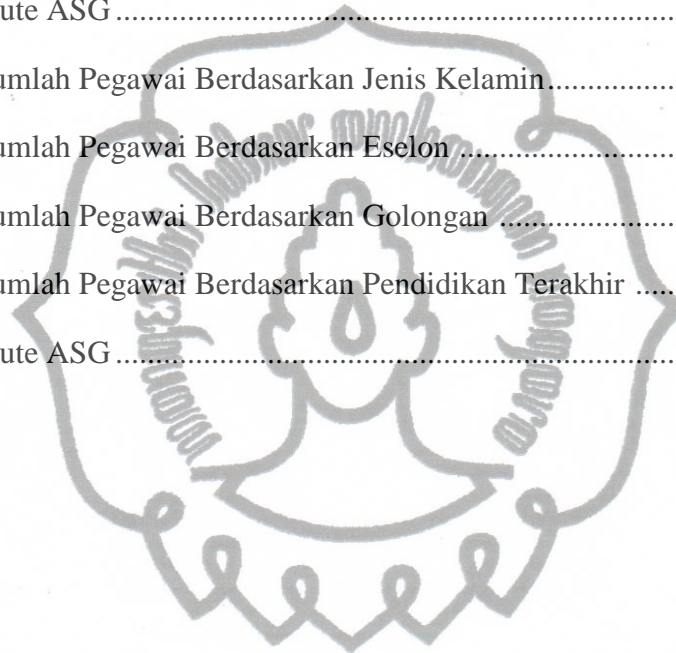
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kajian Penelitian Terdahulu	11

B. Tinjauan Tentang Difusi Inovasi	19
1. Definisi Difusi Inovasi	19
2. Elemen Difusi Inovasi	24
3. Difusi Inovasi Pelayanan.....	30
C. Tinjauan Tentang Angkutan Sekolah Gratis (ASG)	32
1. Tujuan Angkutan Sekolah Gratis	33
2. Lingkup Pelayanan Angkutan Sekolah Gratis	34
D. Kerangka Berpikir	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian	41
B. Lokasi Penelitian	41
C. Sumber Data	42
D. Teknik Pengumpulan Data	42
E. Teknik Penentuan Sampel.....	44
F. Validitas Data	44
G. Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	48
1. Sejarah Singkat Kota Madiun.....	48
2. Letak Geografis Kota Madiun	49
3. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Madiun.....	51
4. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Madiun	54
5. Data Kepegawaian Dinas Perhubungan Kota Madiun	56
6. Gambaran Umum Angkutan Sekolah Gratis di Kota Madiun	58

7. Manfaat, Fungsi dan Tujuan Angkutan Sekolah Gratis Kota Madiun	66
B. Difusi Inovasi Pelayanan Program Angkutan Sekolah Gratis di Kota Madiun.....	67
1. Inovasi	68
2. Saluran Komunikasi	77
3. Jangka Waktu	81
4. Sistem Sosial	87
BAB V PENUTUP	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Sekolah dan Jumlah Pelajar di Kota Madiun 2018-2019	3
Tabel 1.2 Rute ASG	6
Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 2.2 Rute ASG	34
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Eselon	57
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan	57
Tabel 4.4 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
Tabel 4.5 Rute ASG	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Armada ASG	4
Gambar 1. 2 Jumlah Waktu Operasional ASG	5
Gambar 1. 3 Titik Pemberangkatan ASG	6
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	40
Gambar 3. 1 Model Analisis Data Interaktif Miles & Huberman	46
Gambar 4. 1 Peta Kota Madiun	50
Gambar 4. 2 Bagan Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Madiun.....	55
Gambar 4. 3 Armada (Bus) Angkutan Sekolah Gratis.....	59
Gambar 4. 4 Armada (Mobil Mikro/Elf) Angkutan Sekolah Gratis	59
Gambar 4. 5 Armada Sewa (Angkوتا) Angkutan Sekolah Gratis	60
Gambar 4. 6 Titik Pemberangkatan	60
Gambar 4. 7 Berita Online Tentang Uji Coba Angkutan Sekolah Gratis	75
Gambar 4. 8 Uji Coba Angkutan Sekolah Gratis	76
Gambar 4. 9 Sosialisasi Program Angkutan Sekolah Gratis ke Guru dan Perwakilan Tokoh Masyarakat	78
Gambar 4.10 Sosialisasi Program Angkutan Sekolah Gratis ke Pelajar	79

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Observasi
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara dan Transkrip Wawancara
- Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi
- Lampiran 4 Foto dan Arsip
- Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian



ABSTRAK

Merinda Ulfatiyana. D0116059. Difusi Inovasi Pelayanan Program Angkutan Sekolah Gratis (ASG) di Kota Madiun. Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sebelas Maret Surakarta. 2020. 106 Halaman

Dominasi penggunaan kendaraan pribadi di Kota Madiun seringkali menyebabkan kemacetan khususnya pada kawasan pendidikan di jam-jam sibuk dan menyebabkan kecelakaan lalu lintas khususnya banyak terjadi pada pelajar yang belum memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM) mengendarai kendaraan pribadi ke sekolah. Di Jawa Timur tingkat laka lantas dan pelanggaran sering terjadi di Kota Madiun, kemudian disusul di wilayah Jember, Jombang. Pemerintah Kota Madiun melalui Dinas Perhubungan Kota Madiun meluncurkan program Angkutan Sekolah Gratis untuk mengurangi kemacetan lalu lintas oleh pelajar. Program Angkutan Sekolah Gratis merupakan sebuah inovasi baru dari Dinas Perhubungan Kota Madiun dalam memberikan layanan transportasi sekolah gratis bagi pelajar. Oleh karena itu perlu difusi inovasi atau proses penyebaran inovasi supaya masyarakat mengetahui adanya Program Angkutan Sekolah Gratis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui difusi inovasi pelayanan Program Angkutan Sekolah Gratis di Kota Madiun menggunakan 4 (empat) elemen penting difusi inovasi oleh Rogers.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data pada penelitian ini terdiri dari sumber data primer yaitu beberapa informan dan sumber data sekunder berupa dokumen terkait dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara terstruktur, dokumentasi. Teknik analisis data adalah analisis data interaktif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi. Dalam menjaga keabsahan data penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa difusi inovasi pelayanan Program Angkutan Sekolah Gratis (ASG) di Kota Madiun berjalan cukup baik dan sesuai dengan standar pelayanan publik. Karakteristik inovasi pada pelayanan angkutan sekolah gratis diketahui ada manfaat ekonomi, sesuai dengan kebutuhan pelajar, mudah digunakan, dapat dicoba, dan dapat diamati hasil dari layanan tersebut. Terdapat dua saluran komunikasi yang digunakan yaitu melalui saluran komunikasi interpersonal dengan melibatkan sekolah dan media massa melalui surat kabar, radio, dan media elektronik. Sementara itu jangka waktu setiap *adopter* memiliki perbedaan waktu dalam mengadopsi sebuah inovasi. Ada yang cepat memutuskan menggunakan dan ada yang membutuhkan waktu lebih lama untuk bisa memutuskan menggunakan angkutan sekolah gratis. Tipe adopter pada pelayanan angkutan sekolah gratis teridentifikasi dalam tipe mayoritas awal (*Early Majority*). Tipe mayoritas awal adalah pengadopsi yang tidak secara langsung menggunakan inovasi setelah mendapatkan informasi tentang suatu inovasi.

Kata Kunci: Difusi Inovasi

ABSTRACT

Merinda Ulfatiana. D0116059. Diffusion of Service Innovation for Free School Transportation Program (ASG) in Madiun City. State Administration Program. Faculty of Social and Political Sciences. Sebelas Maret Surakarta University. 2020. 106 pages.

The dominance of the use of private vehicles in Madiun often causes traffic jams, especially in the education area at the rush hour. In line with this situation, traffic accidents often occurred especially on a particular lot of students who do not have a driver's license but already drive private vehicles to school. In East Java, the level of traffic accidents and traffic violations are highest in Madiun City, followed by Jember, Jombang. The municipal government of madiun through the department of transportation launched a free school transportation program to reduce traffic by students. Free School Transportation Program is an innovation from Madiun City Transportation Agency to provide free school transportation services for students. Therefore, diffusion of innovation or the process of spreading innovation is necessary to raise people's awareness of the Free School Transportation Program. This study aims to determine the diffusion of service innovation for the Free School Transportation Program in Madiun City using 4 (four) important elements of diffusion of innovation by Rogers.

This research used a qualitative descriptive research method. The sources of data in this study consist of primary data sources with several informants and secondary data sources in the form of documents related to the research. Observation, structured interviews, documentation were used as the data collection technique. To analyze the data, an interactive data analysis consists of data reduction, data presentation, conclusion, and verification were used. In maintaining the validity of the data, this study used source triangulation techniques.

The results of this study indicate that the diffusion of service innovation for the Free School Transportation Program in Madiun City is running quite well and suitable to public service standards. The characteristics of innovation in free school transportation services are known to have economic benefits, in-line to student needs, easy to use, can be tried, and the results of these services can be observed. The two communication channels, interpersonal communication channels involving schools and mass media through newspapers, radio, and electronic media were used to promote the Free School Transportation Program. Meanwhile, each adopter has a time difference in adopting an innovation. Some decide to use it quickly and some take longer to decide to use the free school transportation. The type of adopter in this free school transportation service is identified as the Early Majority type. The early majority types are adopters who do not directly use the innovation after getting information about an innovation.

Keywords: Diffusion of Innovation