

***EVIDENCE INFORMED POLICY PADA PROGRAM TIKET ONLINE***

**TAMAN SATWA KEBUN BINATANG SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**Oleh:**

**INKA MUSTIKA SARI**  
**NPM. 17041010076**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA  
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

*EVIDENCE INFORMED POLICY* PADA PROGRAM TIKET ONLINE,  
TAMAN SATWA KEBUN BINATANG SURABAYA

Disusun oleh:

INKA MUSTIKA SARI

NPM. 17041010076

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,  
Pembimbing



Arimurti Kriswibowo, S.I.P., M.Si  
NPT. 17119890722004

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Drs. Ec. Gendat Sockarno, M.S., CHRA  
NIP. 195907011987031001

LEMBAR PENGESAHAN


*EVIDENCE INFORMED POLICY* PADA PROGRAM TIKET ONLINE  
TAMAN SATWA KEBUN BINATANG SURABAYA

Disusun oleh:


INKA MUSTIKA SARI  
NPM. 17041010076

Telah di uji kebenarannya oleh Tim Penguji dan dipublikasikan pada  
Journal Publichuo-FISIPOL Universitas Halu Oleo  
(Terakreditasi Sinta 6)  
Volume 4 Nomor 2  
Pada Bulan Mei-Juli Tahun 2021


Pembimbing

  
Arimurti Kriswibowo, S.I.P, M.Si  
NIP. 17119890722004

Tim Penguji  
1. Penguji 1

  
Drs. Ananta Prathama, M.Si  
NIP. 196004131990031001

2. Penguji 2

  
Dr. Lukman Arif, M.Si  
NIP. 196411021994031001

3. Penguji 3

  
Arimurti Kriswibowo, S.I.P, M.Si  
NIP. 17119890722004

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
Dr. Drs. Ec. Gendut Soekarno, M.Si, CHRA  
NIP. 195907011987031001

**LEMBAR REVISI**

***EVIDENCE INFORMED POLICY* PADA PROGRAM TIKET ONLINE  
TAMAN SATWA KEBUN BINATANG SURABAYA**

**Disusun oleh:**

**INKA MUSTIKA SARI**  
**NPM. 17041010076**

Telah di uji kebenarannya dan disahkan pada Tanggal 4 Juni 2021

**TIM PENGUJI**

**Dosen Penguji 1**



**Drs. Ananta Prathama, M.Si**  
**NIP. 196004131990031001**

**Dosen Penguji 2**



**Dr. Lukman Arif, M.Si**  
**NIP. 196411021994031001**

**Dosen Penguji 3**



**Arimurti Kriswibowo, S.I.P, M.Si**  
**NIP. 17119890722004**

## LEMBAR ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Inka Mustika Sari  
NPM : 17041010076  
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/FISIP  
Judul Skripsi :

***Evidence Informed Policy* Pada Program Tiket Online Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
2. Semua sumber yang digunakan penulis telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 4 Juni 2021  
Yang Membuat



**Inka Mustika Sari**  
**NPM. 17041010076**

## ABSTRAK

Salah satu sektor pariwisata di Kota Surabaya yang terkena dampak dari adanya COVID-19 yaitu Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya. Kebun Binatang Surabaya kembali dibuka untuk umum setelah selama empat bulan ditutup akibat adanya pandemi COVID-19. Pihak dari Kebun Binatang Surabaya telah mencoba untuk memanfaatkan teknologi dengan membuat kebijakan yaitu pembelian tiket masuk Kebun Binatang Surabaya yang dilakukan secara *online*. Turunnya jumlah pengunjung di Perusahaan Daerah Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya juga karena banyak masyarakat yang belum tahu mengenai tiket masuk wisata yang harus dibeli secara *online*. Pada tahap ini, pengembangan program tiket *online* di Kebun Binatang Surabaya, menempatkan pemangku kepentingan pada risiko yang besar. Dengan demikian, sejumlah besar pemangku kepentingan akan mendukung penerapan kebijakan tersebut, meskipun mereka belum tentu menyetujui kelayakan manfaat yang diharapkan. Pelaksanaan suatu kebijakan juga dapat menghadapi oposisi di berbagai titik keputusan. Penelitian implementasi dapat memberikan bukti untuk mendukung atau menyangkal dasar penentangan atau dukungan. Oleh karena itu, para pemangku kepentingan akan menafsirkan bukti dari penelitian implementasi dengan menggunakan indikator *awareness*, *adoption*, *implementation*, dan *maintenance*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *evidence informed policy* pada program tiket *online* Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses *evidence informed policy* telah dilaksanakan tetapi masih banyak masyarakat atau pengunjung yang kurang memahami tentang program ini. Kesimpulan dari penelitian ini adalah proses *evidence informed policy* yang terjadi belum optimal, hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator *evidence informed policy*.

**Kata Kunci:** Pariwisata; Tiket *Online*; *Evidence Informed Policy*

## **ABSTRACT**

*One of the tourism sectors in the city of Surabaya that is affected by the COVID-19 is the Surabaya Zoo Animal Park. Surabaya Zoo is again open to the public after being closed for four months due to the COVID-19 pandemic. The Surabaya Zoo has tried to take advantage of technology by making policies, namely purchasing tickets to the Surabaya Zoo which is done online. The decrease in the number of visitors at the Surabaya Zoo's Regional Animal Park Company is also because many people do not know about tourist entrance tickets that must be purchased online. At this stage, the development of an online ticketing program at the Surabaya Zoo puts stakeholders at great risk. Thus, a large number of stakeholders will support the implementation of the policy, even though they may not necessarily agree on the feasibility of the expected benefits. The implementation of a policy can also face opposition at various decision points. Implementation research can provide evidence to support or refute grounds for resistance or support. Therefore, stakeholders will interpret the evidence from implementation research using indicators of awareness, adoption, implementation, and maintenance. This research aims to find evidence, informed policy on the online ticket program of the Surabaya Zoo's Animal Park. The type of research used is descriptive qualitative. The results showed that the process of evidence informed policy has been implemented but there are still many people or visitors who do not understand this program. The conclusion of this research is that the process of evidence informed policy that occurs is not yet optimal, this can be seen from the indicators of evidence informed policy.*

**Keyword:** *Tourism; Online Ticket; Evidence Informed Policy*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “*Evidence Informed Policy Pada Program Tiket Online Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya*”. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi gelar sarjana Administrasi Publik yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Arimurti Kriswibowo S.I.P, M.Si, selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat, serta dengan rela meluangkan waktunya untuk penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dr. Ertien Rining N., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,



4. Bapak Arimurti Kriswibowo S.I.P, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membantu, memberikan arahan dan meluangkan waktu untuk kemajuan proposal skripsi penulis;
5. Seluruh dosen program studi Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan;
6. Bapak Chairul Anwar selaku Direktur Utama Perusahaan Daerah Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya;
7. Ibu Nurika Widiasanti selaku Kepala Departemen Human Resources & General Affair (HRGA) Perusahaan Daerah Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya;
8. Ibu Sri Hayati dan Bapak Suwarno selaku orang tua penulis dan Intan Norita Sari selaku kakak penulis yang senantiasa memberikan doa dan dukungan dengan tulus;
9. Atalia Gavriela dan Karene Putri selaku adek penulis yang selalu menghibur setiap saat, menjadi penyemangat penulis, dan selalu memberikan doa dengan tulus. Diva Princessia selaku saudara penulis yang selalu setia menemani penulis begadang saat pengerjaan skripsi. Bima Yusuf selaku saudara penulis yang selalu penulis repotkan pada saat detik-detik ujian skripsi dimulai.
10. Teman-teman seperjuangan penulis Khusnul Prasetyo, Ayu Anggita Sari, Alifa Asta, dan Erlinda Chairunnisa yang telah menjadi partner seperbimbingan, memberikan pencerahan masukan, serta mendengarkan keluh kesah penulis;

11. Teman-teman sebangku penulis selama perkuliahan dari semester 1 sampai semester 8 Wennyta Eka, Yeni Yuli, Meyga Sisillia, Yulia Nurjannah, Wilya Sulistiarini, yang telah menjadi partner sepersambatan perkuliahan, partner nugas selama perkuliahan, serta menemani hari-hari penulis semasa perkuliahan;
12. Sahabat-sahabat dari masa sekolah hingga sekarang Aldjihan Aven, Nerissa Delvira, Tika Dwi Apriani, yang telah partner curhat, partner main, partner ghibah, serta selalu ada dalam suka maupun duka;
13. Teman hidup penulis Irawan Risti Mulyanto yang telah menjadi teman, kekasih, support system penulis mulai dari tahun 2016 hingga sekarang.

Penulis berterima kasih pula kepada pihak-pihak lain yang ikut serta membantu namun tidak bisa disebutkan satu persatu. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 25 Mei 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Landasan Teori .....	26

2.2.1 Kebijakan Publik.....	26
2.2.2 Implementasi Kebijakan Publik.....	30
2.2.3 E-Government.....	35
2.2.4 Era Adaptasi Kebiasaan Baru .....	37
2.3 Kerangka Berfikir.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	40
3.2 Fokus Penelitian .....	41
3.3 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	43
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	44
3.5 Teknik Penentuan Informan .....	45
3.6 Teknik Analisis Data .....	46
3.7 Keabsahan Data.....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	60
4.1.1 Letak Geografis Kota Surabaya.....	60
4.1.2 Perusahaan Daerah Taman Satwa (PDTS) Kebun Binatang Surabaya	63
4.1.3 Fungsi dan Peranan PDTS Kebun Binatang Surabaya .....	64
4.1.4 Struktur Organisasi PDTS Kebun Binatang Surabaya .....	65
4.2 Hasil Penelitian.....	68

4.2.1 <i>Awareness</i> (Kesadaran).....	69
4.2.2 <i>Adoption</i> (Adopsi).....	74
4.2.3 <i>Implementation</i> (Implementasi).....	77
4.2.4 <i>Maintenance</i> (Pemereliharaan).....	81
4.3 Pembahasan .....	84
4.3.1 <i>Awareness</i> (Kesadaran).....	85
4.3.2 <i>Adoption</i> (Adopsi).....	86
4.3.3 <i>Implementation</i> (Implementasi).....	88
4.3.4 <i>Maintenance</i> (Pemeliharaan).....	89
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>91</b>
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Jumlah pengunjung PDTS KBS Tahun 2016-2019 .....	7
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	21
Tabel 3. 1 Fokus dan Sub Fokus .....	42

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1. 1 Data Konfirmasi Positif COVID-19 Di Surabaya .....	1
Grafik 1. 2 Laju Pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) .....	2
Grafik 1. 3 Jumlah Pengunjung PDTS KBS Bulan Januari-September 2020 .....	10

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Konseptual Untuk Perumusan Implementasi Evidende Informed Policy.....	33
Gambar 3. 1 Analisis Data Kualitatif.....	47
Gambar 3. 2 Uji Kredibilitas Kualitatif.....	54
Gambar 4. 1 Peta Kota Surabaya .....	60
Gambar 4. 2 Peta PDTS Kebun Binatang Surabaya .....	62
Gambar 4. 3 PD Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya.....	63
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Dewan Direksi.....	65
Gambar 4. 5 Struktur Organisasi Departemen Konsumsi .....	66
Gambar 4. 6 Struktur Organisasi Departemen Kesehatan .....	66
Gambar 4. 7 Struktur Organisasi Departemen Keuangan & Akuntansi .....	67
Gambar 4. 8 Struktur Organisasi Human Resources & General Affair (HRGA) .	67
Gambar 4. 9 Profil Media Sosial PDTS Kebun Binatang Surabaya .....	71
Gambar 4. 10 Penawaran Paket Berwisata .....	76
Gambar 4. 11 Portal PDTS Kebun Binatang Surabaya.....	80