

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM *BOARDING PASS*
DI TERMINAL PURABAYA**

SKRIPSI



OLEH

DIANA OKTAVIANI
NPM. 21041010278

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2025**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM *BOARDING PASS*
DI TERMINAL PURABAYA**

SKRIPSI

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



OLEH

DIANA OKTAVIANI
NPM. 21041010278

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM *BOARDING PASS*
DI TERMINAL PURABAYA

Disusun oleh :

Diana Oktaviani
NPM. 21041010278

Telah disetujui untuk mengikuti ujian penilaian skripsi/ verifikasi artikel ilmiah

Menyetujui,

PEMBIMBING


Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si
NIP.197108082021211005

Mengetahui,

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


Dr. Gatur Suratnoaji, S.Sos., M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM *BOARDING PASS*
DI TERMINAL PURABAYA

Disusun oleh :

Diana Oktaviani
NPM. 21041010278

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterima pada Jurnal Kebijakan dan
Manajemen Publik (Terakreditasi Sinta 4) Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

PEMBIMBING

Menyetujui,

TIM PENGUJI


Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si
NIP.197108082021211005

1. Ketua


Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP.196902101993032001

2. Sekretaris


Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si
NIP.197108082021211005

3. Anggota


Rosvidatuzzahro Anisvukurlillah, S.AP., M.AP
NIP.199303162022032008

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si
NIP.196804182021211006

LEMBAR REVISI

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM *BOARDING PASS*
DI TERMINAL PURABAYA**

Disusun oleh :

Diana Oktaviani
NPM. 21041010278

Telah direvisi dan disahkan pada Tanggal 02 Juli 2025

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

Anggota

Dra. Susi Hardiati, M.AP
NIP.196902101993032001

Dr. Agus Widiarta, S.Sos., M.Si
NIP.197108082021211005

Rosvidatuzzahro A, S.AP., M.AP
NIP.199303162022032008

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Diana Oktaviani
NPM : 21041010278
Program : Sarjana (S1)/ ~~Magister (S2)~~ / ~~Doktor (S3)~~
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi*~~ ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 02 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Diana Oktaviani
NPM. 21041010278

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan sebuah skripsi dan menyelesaikannya dengan baik. Sehingga tersusunlah sebuah skripsi dengan judul "Implementasi Kebijakan Sistem Boarding Pass di Terminal Purabaya ". Skripsi ini telah penulis susun dengan sistematis dan sebaik mungkin.

Dengan selesainya skripsi ini, maka penulis tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih terkhusus kepada Bapak Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan sejak awal hingga akhir dalam penyusunan skripsi. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat atas segala bantuan, dukungan, dan doa yang telah diberikan selama proses pembuatan skripsi ini yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Dra.Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Seluruh dosen program studi Administrasi Publik, yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan;

5. Orang tua penulis yang telah memberikan, doa, dorongan, semangat, motivasi, dan kasih sayangnya dalam membimbing dan mendukung kelancaran kuliah hingga saat ini;
6. Sherly Febiani Ananta selaku sahabat karib seperjuangan kuliah yang telah banyak mencurahkan seluruh tenaga baik bantuan moral maupun moril dari awal hingga akhir;
7. Teman-teman terdekat terutama dari program studi administrasi publik angkatan 2021 yang selalu memberikan motivasi, saran, dan semangat kepada penulis.

Demikian skripsi yang telah penulis buat penulis menyadari bahwa keterbatasan pengetahuan. Semoga skripsi ini bisa sebagai pedoman penyusun melakukan penelitian dan bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Landasan Teori.....	21
2.2.1 Kebijakan Publik.....	21
2.2.2 Tahap – Tahap Kebijakan Publik	22
2.2.3 Implementasi Kebijakan	25

2.2.4 Aktor – aktor implementasi kebijakan	26
2.2.5 Model Implementasi Kebijakan Publik	27
2.2.6 Governansi Digital.....	33
2.2.7 Manajemen Transportasi.....	35
2.2.8 Boarding Pass	36
2.2.9 Peraturan Sistem Boarding Pass	37
2.3 Kerangka Berpikir	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Metode Penelitian	40
3.3 Lokasi Penelitian	41
3.3 Fokus Penelitian.....	42
3.4 Sumber Data dan Teknik Penentuan Informan	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6 Teknik Analisis Data.....	48
3.7 Keabsahan Data	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
4.1.1 Profil Terminal Purabaya	52
4.1.2 Visi dan Misi Terminal Purabaya.....	53
4.1.3 Struktur Organisasi Terminal Purabaya	54
4.1.4 Komposisi Pegawai di Terminal Purabaya	60
4.1.5 Sistem Boarding Pass Di Terminal Purabaya	63

4.2 Hasil Penelitian.....	64
4.2.1 Standar dan Sasaran Kebijakan.....	64
4.2.2 Sumberdaya	69
4.2.3 Karakteristik Organisasi Pelaksana	76
4.2.4 Komunikasi Antar Organisasi.....	78
4.2.5 Sikap Para Pelaksana	87
4.2.6 Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik	89
4.3 Pembahasan	91
4.3.1 Standar dan sasaran kebijakan	92
4.3.2 Sumberdaya	93
4.3.3. Karakteristik organisasi pelaksana.....	93
4.3.4 Komunikasi antar organisasi.....	94
4.3.5 Sikap para pelaksana.....	94
4.3.6 Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik.....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kota Termacet Berdasarkan Rata – Rata Waktu Tahun 2024.....	2
Gambar 1.2 Mesin Gate Boarding di Terminal Purabaya	6
Gambar 1.3 Kode QR Akses boarding pass Terminal Purabaya.....	8
Gambar 1.4 Komentar Pengguna Sistem Boarding Pass di akun Tiktok @Lovesidoarjo	10
Gambar 1.5 Komentar Pengguna Sistem Boarding Pass di akun Tiktok @yourtravelmates	10
Gambar 1.6 Antrian Penumpang di Mesin Boarding Pass	11
Gambar 2.1 Model Implementasi Kebijakan Menurut Van Meter dan Van Horn	29
Gambar 2.2 Model Implementasi Kebijakan Menurut Gridle	30
Gambar 2.3 Model implementasi Kebijakan Menurut George C Edwards III	32
Gambar 2.4 Model Implementasi Kebijakan Menurut T.B Smith	33
Gambar 2.5 Kerangka Berpikir Implementasi Kebijakan Sistem Boarding Pass Di Terminal Purabaya	39
Gambar 3.1 Analisis Data Model menggunakan Miles and Huberman.....	49
Gambar 4.1 Terminal Purabaya.....	52
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Terminal Purabaya.....	54
Gambar 4.3 Proses Penggunaan Sistem Boarding Pass	63
Gambar 4.4 Zona I dan Zona II Terminal Purabaya	66
Gambar 4.5 Kode QR Boarding Pass Terminal Purabaya	68
Gambar 4.6 Rapat Koordinasi Dengan Berbagai Pihak.....	80
Gambar 4.7 Kegiatan Apel di Terminal Purabaya.....	83
Gambar 4.8 Sosialisasi kepada penumpang melalui akun Instagram	84
Gambar 4.9 Sosialisasi Kepada Penumpang melalui akun TikTok daerah	85

Gambar 4.10 Sosialisasi Kepada Penumpang melalui akun TikTok Traveler	85
Gambar 4.11 Loket Penjualan Tiket Easybook	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Bentuk Trasnportasi Umum Berdasarkan Jangkauan Wilayah	3
Tabel 1.2 Data Penduduk Datang dari Luar Kota	4
Tabel 1.3 Data Penumpang di Terminal Purabaya 2024	4
Tabel 1.4 Armada Bus di Terminal Purabaya.....	6
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	19
Tabel 4.1 Data Pegawai Terminal Purabaya Berdasarkan Tingkat Pendidikan	60
Tabel 4.2 Data Pegawai Terminal Purabaya Berdasarkan jenis kelamin	60
Tabel 4.3 Data Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Terminal Purabaya Berdasarkan Pangkat/Golongan	61
Tabel 4.4 Data Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) di Terminal Purabaya.....	61
Tabel 4.5 Data Pegawai di Terminal Purabaya.....	62
Tabel 4.6 Daftar Petugas Pelayanan di Terminal Purabaya.....	70
Tabel 4.7 Pembagian Jam Kerja Pelayanan Sistem Boarding Pass.....	70
Tabel 4.8 Daftar Fasilitas di Terminal Purabaya	75
Tabel 4.9 Organisasi yang terlibat dalam Implementasi Sistem Boarding Pass ...	79
Tabel 4.10 Daftar PO Bus Patnership Easybook Di Terminal Purabaya	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	105
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Skripsi	110
Lampiran 3. Bukti Cek Plagiasi	111
Lampiran 4. Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	112
Lampiran 5. LoA Jurnal	113
Lampiran 6. Sertifikasi Akreditasi Jurnal.....	114
Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara Peneliti denga Para Informan.....	115

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM *BOARDING PASS* DI TERMINAL PURABAYA

DIANA OKTAVIANI

NPM. 21041010278

Penelitian ini untuk mengkaji secara mendalam terkait penerapan kebijakan pelayanan sistem boarding pass dalam peningkatan pelayanan di Terminal Purabaya. Metode penelitian ini melalui pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini merujuk pada model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn (1975) yang terdiri enam variabel di antaranya standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, karakteristik organisasi pelaksana, komunikasi antar organisasi, sikap para pelaksana, lingkungan sosial ekonomi dan politik. Dari keenam variabel bertujuan untuk menilai pelaksanaan kebijakan. Berikut hasil penelitian yang diperoleh (1) Standar dan sasaran kebijakan menunjukkan bahwa pembagian zona penumpang sudah memenuhi Peraturan Menteri Perhubungan No 24 Tahun 2021; (2) Sumberdaya telah terimplementasi melalui ketersediaan pegawai yang memadai; (3) Karakteristik organisasi pelaksana yang telah terstruktur dan terjadwal; (4) Komunikasi antar organisasi menunjukkan bahwa tidak sepenuhnya terimplementasi karena terdapat beberapa dari pihak PO bus yang menolak; (5) Sikap para pelaksana secara keseluruhan memiliki pengetahuan kebaruan sistem; (6) Lingkungan sosial ekonomi dan politik mampu mengimplementasikan sistem boarding pass dari segi sosial memenuhi kebutuhan penumpang dengan rasa aman, dari segi ekonomi dapat meningkatkan pendapatan perusahaan dan segi politik dapat bekerja sama dengan pihak pemerintahan. Maka implementasi sistem *boarding pass* belum sepenuhnya terimplementasi dengan baik.

Kata Kunci: Implementasi, Kebijakan Publik, Boarding Pass, Terminal Purabaya

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF THE BOARDING PASS SYSTEM POLICY AT PURABAYA TERMINAL

DIANA OKTAVIANI
NPM. 21041010278

This research aims to conduct an in-depth study on the implementation of the boarding pass service policy in improving services at Purabaya Terminal. The research method uses a descriptive qualitative approach. Data were obtained through observation, interviews, and documentation. This research refers to the policy implementation model proposed by Van Meter and Van Horn (1975), which consists of six variables, including policy standards and objectives, resources, characteristics of implementing organizations, inter-organizational communication, attitudes of implementers, and the socio-economic and political environment. The six variables aim to assess policy implementation. Here are the research findings obtained: (1) The standards and policy objectives indicate that the division of passenger zones has met the Minister of Transportation Regulation No. 24 of 2021; (2) Resources have been implemented through the availability of adequate staff; (3) The characteristics of the implementing organization are structured and scheduled; (4) Inter-organizational communication shows that it has not been fully implemented because some bus operators refuse; (5) The attitudes of the implementers overall possess knowledge of the new system; (6) The socio-economic and political environment is capable of implementing the boarding pass system socially by meeting passenger needs with a sense of security, economically by increasing company revenue, and politically by cooperating with the government. Therefore, the implementation of the boarding pass system has not been fully well-implemented.

Keywords: Implementation, Public Policy, Boarding Pass, Purabaya Terminal