

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan yang diperoleh oleh peneliti mengenai tingkat pengetahuan *followers* Instagram @Suroboyobus mengenai Informasi Layanan Suroboyobus dan Suroboyobus Tumpuk Pemerintah Kota Surabaya adalah tinggi. Tingkat pengetahuan tinggi yang dilakukan oleh 100 responden dengan identitas responden kategori tinggi yaitu, jenis kelamin laki-laki (54), usia 21-39 tahun (69), pekerjaan pegawai swasta (37), dan pendidikan terakhir SMA (58).

Tingkat pengetahuan dibagi dalam tiga indikator yaitu, tingkat pengetahuan produk, tingkat pengetahuan pembelian, dan tingkat pengetahuan pemakaian. Hasil dari ketiga indikator tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa tingkat pengetahuan dengan nilai tertinggi adalah tingkat pengetahuan produk dan tingkat pengetahuan rendah adalah tingkat pengetahuan pemakaian.

Tabulasi silang dilakukan antara identitas responden dengan indikator keseluruhan tingkat pengetahuan. Hasil dari tabulasi silang keseluruhan adalah tingkat pengetahuan tinggi pada jenis kelamin perempuan (95,65%), usia 40-59 tahun (100%), pekerjaan pegawai swasta (97,3%) dan pendidikan terakhir SMA, Diploma (100%).

V.2. Saran

Saran yang diberikan dalam penelitian tingkat pengetahuan *followers* Instagram @Suroboyobus mengenai Informasi Layanan Suroboyobus dan Suroboyobus Tumpuk Pemerintah Kota Surabaya terdiri atas saran akademis dan saran praktis yaitu:

V.2.1. Saran Akademis

Pada penelitian ini, Suroboyobus dan Suroboyobus Tumpuk masih baru dalam menjalankan program Pemerintah Kota Surabaya selama setahun terakhir. Sehingga, penelitian ini berhenti pada tingkat pengetahuan. Diharapkan adanya penelitian lanjutan seperti sikap dan tidak hanya mengenai informasi layanan saja, melainkan kualitas pelayanan yang diberikan.

V.2.2. Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran praktis yang dapat diberikan kepada pihak Dinas Perhubungan agar dapat meningkatkan lagi penyebaran informasi secara berulang kali melalui Instagram @Suroboyobus. Diharapkan memperluas publikasi di berbagai media komunikasi lainnya, sehingga masyarakat Surabaya maupun luar Surabaya dapat mengetahui Suroboyobus dan Suroboyobus Tumpuk. Selain itu, diharapkan menambahkan fasilitas untuk mempermudah penumpang, seperti halte, dan tempat penukaran botol plastik.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Atmoko, Bambang Dwi. (2012). *Instagram Handbook*. Jakarta: Media Kita.
- Azwar, S. (2003). *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Daryanto dan Setyobudi Ismanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dewi M., Wawan A. (2010). *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap Manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Effendy, Onong Uchjana. (2007). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Engel, J.F., Blackwell, R D., Miniard, P.W. (1994). *Perilaku Konsumen*. Jakarta Barat: Binarupa Aksara.
- Gassing, Syarifuddin S, dan Suryanto. (2016). *Public Relations*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jefkins, Frank. (2004). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. (2009). *Teknik Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lind, Douglas A, dkk. (2014). *Teknik-Teknik Statistika dalam Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. (2014). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Notoatmodjo, S. (2003). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Rusdianto, Ujang. (2016). *Nuansa Periklanan Korporat*. Yogyakarta: Calpulis.
- Ruslan, Rosady. (2010). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Silalahi, Dr. Ulber, MA. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Refika Aditama.
- Sinambela, L.P. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sinambela, L.P, dkk. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi. (2006). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. (2015). *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

INTERNET

- Amaluddin. (2018). *Bus Suroboyo Diharap Bis Mengurangi Macet*.
<http://news.metrotvnews.com/read/2018/04/08/857181/bus-suroboyo-diharap-bisa-mengurangi-macet>. Diakses tanggal 11 September 2018. Pukul 18.20 WIB.
- APJII. (2014). *Profil Pengguna Internet Indonesia 2014*.
<https://apjii.or.id/download/file/PROFILPENGGUNAINTERNETINDONESIA2014.pdf> . Diakses tanggal 24 November 2018.
- Asmanu, Jose. (2017). *Kendaraan Pribadi Melonjak, Pengguna Angkutan Umum Turun*.

- <http://kelanakota.suarasurabaya.net/news/2017/189400-Kendaraan-Pribadi-Melonjak,-Pengguna-Angkutan-Umum-Turun>. Diakses tanggal 8 September 2018. Pukul 17.30 WIB.
- Astro, Masuki M. (2017). *Angka Kecelakaan di Surabaya Tinggi*.
<https://jatim.antaranews.com/berita/246476/angka-kecelakaan-di-surabaya-tinggi>. Diakses tanggal 10 September 2018. Pukul 16.50 WIB.
- Bank Mayapada. (2018). *Bank Mayapada Memberikan Bus Tingkat Kepada Pemkot Surakarta dan Surabaya*.
<https://www.bankmayapada.com/id/hubungan-investor/press-release/562-bank-mayapada-memberikan-bus-tingkat-kepada-pemkot-surakarta-dan-surabaya>. Diakses tanggal 10 September 2018. Pukul 11.30 WIB.
- BBC News Indonesia. (2018). *Ke mana perginya 1.000 ton sampah di Surabaya?*. <https://www.bbc.com/indonesia/majalah-43939576>.
 Diakses tanggal 10 September 2018. Pukul 13.20 WIB.
- BPS Surabaya. *Transportasi*.
<https://surabayakota.bps.go.id/subject/17/transportasi.html>.
 Diakses tanggal 8 September 2018. Pukul 14.25 WIB.
- Deny, Septian. (2017). *Tiga Penyebab Penurunan Bisnis Angkutan Umum*. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3118402/tiga-penyebab-penurunan-bisnis-angkutan-umum>. Diakses tanggal 9 September 2018. Pukul 18.00 WIB.
- Dinas Perhubungan Kota Surabaya. (2018). *Bus Suroboyo dan Bus Tumpuk*. <http://www.surabaya.go.id/id/info-penting/49010/bus-tumpuk-suroboyo>. Diakses tanggal 9 September 2018. Pukul 14.40 WIB.

Farmita, Artika Rachmi. (2018). *Wali Kota Surabaya Tri Rismaharini Luncurkan Suroboyo Bus.*

<https://nasional.tempo.co/read/1077209/wali-kota-surabaya-tri-rismaharini-luncurkan-suroboyo-bus/full&view=ok>. Diakses tanggal 23 September 2018. Pukul 15.10 WIB.

Kominfo. *Statistik Data Kominfo.*

<https://statistik.kominfo.go.id/site/data?idtree=424&iddoc=1519>. Diakses tanggal 30 Januari 2019. Pukul 19.20 WIB.

Kusumaningrum, Triana. (2018). *Naik Suroboyo Bus, Siswa SD Al Hikmah Surabaya Dapat Pengalaman Baru.*

<http://jatim.tribunnews.com/2018/08/05/naik-suroboyo-bus-siswa-sd-al-hikmah-surabaya-dapat-pengalaman-baru>. Diakses tanggal 10 September 2018. Pukul 21.10 WIB.

Maulidiya, Pipit. (2018). *Mulai Besok 'Bus Tumpuk' Mulai Beroperasi di Surabaya. Ini Rutenya.*

<http://surabaya.tribunnews.com/2018/09/04/mulai-besok-bus-tumpuk-mulai-beroperasi-di-surabaya-ini-rutenya>. Diakses tanggal 9 September 2018. Pukul 15.30 WIB.

Prakoso, Ramadhan Aji. (2018). *Naik Suroboyo Bus, Hanya Bayar Menggunakan Sampah Plastik.*

http://video.tribunnews.com/view/49371/naik-suroboyo-bus-hanya-bayar-menggunakan-sampah-plastik?_ga=2.206687700.656369327.1523620804-15601030.1520607254. Diakses tanggal 15 April 2018. Pukul 15.00 WIB.

Pressreader. (2018). *Masa Tunggu di Halte 30-40 Menit.*

<https://www.pressreader.com/indonesia/jawa->

pos/20180411/282402694960398. Diakses tanggal 16 April 2018. Pukul 19.40 WIB.

Pressreader. (2018). *Masih Gratis, Tapi Sepi Peminat*.

[https://www.pressreader.com/indonesia/jawa-](https://www.pressreader.com/indonesia/jawa-pos/20180410/282351155350656)

[pos/20180410/282351155350656](https://www.pressreader.com/indonesia/jawa-pos/20180410/282351155350656). Diakses tanggal 23 September 2018. Pukul 16.10 WIB.

Suroboyo Bus. www.instagram.com/suroboyobus. Diakses tanggal 7 September 2018. Pukul 17.10 WIB.

Tekno Kompas. (2018). *Facebook dan Instagram Bakal Blokir Pengguna Usia di Bawah 13 Tahun*.

[https://tekno.kompas.com/read/2018/07/20/09240557/facebook-](https://tekno.kompas.com/read/2018/07/20/09240557/facebook-dan-instagram-bakal-blokir-pengguna-usia-di-bawah-13-tahun)
[dan-instagram-bakal-blokir-pengguna-usia-di-bawah-13-tahun](https://tekno.kompas.com/read/2018/07/20/09240557/facebook-dan-instagram-bakal-blokir-pengguna-usia-di-bawah-13-tahun).

Diakses tanggal 24 November 2018. Pukul 20:20 WIB.

Tekno Kompas. (2018). *Riset Ungkap Pola Pemakaian Medsos Orang Indonesia*.

[https://tekno.kompas.com/read/2018/03/01/10340027/riset-](https://tekno.kompas.com/read/2018/03/01/10340027/riset-ungkap-pola-pemakaian-medsos-orang-indonesia)
[ungkap-pola-pemakaian-medsos-orang-indonesia](https://tekno.kompas.com/read/2018/03/01/10340027/riset-ungkap-pola-pemakaian-medsos-orang-indonesia). Diakses

tanggal 18 Januari 2019. Pukul 10:34 WIB.

Wahyudin. (2014). *Kendaraan di Surabaya Tambah 17 Ribu Lebih Sebulan*.

[http://www2.jawapos.com/baca/artikel/9796/kendaraan-di-](http://www2.jawapos.com/baca/artikel/9796/kendaraan-di-surabaya-tambah-17-ribu-lebih-sebulan)

[surabaya-tambah-17-ribu-lebih-sebulan](http://www2.jawapos.com/baca/artikel/9796/kendaraan-di-surabaya-tambah-17-ribu-lebih-sebulan). Diakses tanggal 8 September 2018. Pukul 18.30 WIB.

JURNAL

Aras, Muhammad. (2014). *Kegiatan Government Public Relation Dalam Membangun Komunikasi Dengan Dunia Pers: Studi Kasus Humas Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur*. Jurnal Humaniora. Vol. 5 No. 2 Hal 1057.

- Dwiutami, Lussy dan Jayanti Maheswari. (2013). *Pola Perilaku Dewasa Muda Yang Kecenderungan Kecanduan Situs Jejaring Sosial. Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi*. Vol. 2 No. 1 Hal 51.
- Felita, dkk. (2016). *Pemakaian Media Sosial Dan Self Concept Pada Remaja. Jurnal Ilmiah Psikologi Manasa*. Vol. 5 No. 1 Hal 32.
- Fitri, Mellyna Eka Yan, dkk. (2018). *Penggunaan Media Sosial Di Lingkungan Kerja Di Perguruan Tinggi XYZ*. Vol. IV No. 1 Hal 89.
- Hartono, Yuli. (2011). *Aktivitas Komunikasi Masyarakat Melalui Situs Jejaring Sosial. Jurnal Studi Komunikasi dan Media*. Vol. 15 No. 2 Hal 181.
- Helpiastuti, Selfi Budi (2016). *Media Sosial Dan Perempuan (Analisis Wacana Terhadap Facebook Sebagai Media Komunikasi Terkini Bagi Perempuan)*. Hal 74.
- Herlina, dkk. (2015). *Perilaku Pencarian Informasi Mahasiswa Program Doktorat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Dalam Penyusunan Disertasi*. Vol XIV No. 2 Hal 193.
- Ilmi, Ahmad Rizal. (2014). *Perilaku Pencarian Informasi Dengan Menggunakan Media Internett Pada Remaja Awal*. Hal 390.
- Kamarni, Neng. (2011). *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 2 No. 3 Hal 90.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004.

- Kurniawan, Puguh. (2017). *Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Komunikasi Pemasaran Modern Pada Batik Burneh*. Vol. 11 No. 2 Hal 220.
- Kusuma, Rina Sari. (2016). *Penggunaan Internet Oleh Dosen Berdasar Gender dan Generasi*. Jurnal Komuniti. Vol. VIII No. 1 Hal 56 & 58.
- Kusumadinata, Ali Alamsyah dan Maria Fitriah. (2017). *Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga*. Jurnal ASPIKOM. Vol. 3 No. 2 Hal 226.
- Kusumaningtyas, Atikah Rizky dan Endah Mujiasih. (2016). *Hubungan Antara Pengetahuan Produk Dengan Intensi Membeli Smartphone Pada Karyawan PT "X"*. Jurnal Empati. Vol. 5(2) Hal 414.
- Lubis, Evawani E. (2014). *Potret Media Sosial dan Perempuan*. Jurnal Paralela. Vol. 1 No. 2 Hal 98.
- Megawaty. (2015). *Analisis Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Pt. Bank Tabungan Negara Syariah (PERSERO) Cabang Makassar*. Vol. 2 No. 2 Hal 106.
- Marsal, Arif dan Fitri Hidayati. (2018). *Pengaruh Penggunaan Media Sosial Terhadap Kinerja Pegawai Di Lingkungan UIN Suska riau*. Vol. 4 No. 1 Hal 91.
- Rahardjo, Setiyowati dan Erna Kusumawati. (2011). *Hubungan Tingkat Pendidikan Dan Pengetahuan Dengan Perilaku Keluarga Sadar Gizi (Kadarzi) Pada Masyarakat Perkotaan Dan Perdesaan Di Kabupaten Banyumas*. Vol. 4 No. 2 Hal 154.

- Retnaningsih, Ragil. (2016). *Hubungan Pengetahuan dan Sikap Tentang Alat Pelindung Telinga Dengan Penggunaannya Pada Pekerja Di PT. X. Jurnal Industrial Hygiene and Occupational Health*. Vol. 1 No. 1 Hal 70.
- Rianti, Putri Yulfa dan Tuti Retnowati. (2017). *Kualitas Pelayanan TransJakarta Busway di DKI Jakarta*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Vol. 15 No. 2 Hal 163.
- Sari, Meutia Puspita. (2017). *Fenomena Penggunaan Media Sosial Instagram Sebagai Komunikasi Pembelajaran Agama Islam oleh Mahasiswa Fisip Universitas Riau*. Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol. 4 No. 2 Hal 6.
- Triatma, Ilham Nur. (2016). *Minat Baca Pada Siswa Kelas VI Sekolah Dasar Negeri Delegan 2 Prambanan Sleman Yogyakarta*. Jurnal Prodi Teknologi Pendidikan. Vol V. No. 6 Hal 167.
- Wibowo, dkk. (2018). *Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Pada Angkutan Umum TransJakarta*. Jurnal Transportasi. Vol. 18 No. 1 Hal 69.

SKRIPSI

- Antoni, Joshua. (2015). *Tingkat Pengetahuan Penumpang Kereta Api Kelas Ekonomi di Stasiun Gubeng Lama Surabaya Mengenai Informasi Kualitas Layanan Pada Kereta Api Kelas Ekonomi Dari Berbagai Media Komunikasi*. Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Skripsi Ilmu Komunikasi.
- Natalia, Zellya. (2016). *Tingkat pengetahuan karyawan PT. Media Karya Sentosa Mengenai Isi Pesan Keselamatan Kerja Melalui Media Internai Majalah Dinding*. Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Skripsi Ilmu Komunikasi.

Zuhro, Fathimatuz. (2017). *Tingkat pengetahuan anggota fanpage Facebook PDAM Surya Sembaga Surabaya Mengenai Informasi Gangguan Pelayanan Air Melalui Media Publikasi Facebook*. Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Skripsi Ilmu Komunikasi.