LAMPIRAN

Lampiran 1
Pedoman Observasi

A. Pelaksanaan Kegiatan Observasi

Hari/Tanggal : Senin - Kamis, 03-06 April 2023

Waktu : 10.00 WITA – Selesai.

Tempat : UPT Mamminasata Dinas Perhubungan Sul-Sel

B. Hasil Observasi

No.	Aspek yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Jumlah Koridor yang dilalui Teman Bus	√		Koridor yang dilalui Teman Bus dibagi atas 4 koridor dengan rute yang berbeda
2.	Masalah promosi video sosial media.	√		UPT Maminasata belum memaksimalkan promosi di sosial media terhambat oleh tupoksi yang tertunda, dan SDM yang terbatas.
3.	Aplikasi yang belum update	√		Terdapat beberapa bug yang terjadi pada saat menggunakan aplikasi.

Lampiran 2
Pedoman Telaah Dokumen

A. Identitas Tempat Pengambilan Dokumen

1. Nama Tempat :UPT Mamminasata Dinas Perhubungan Sul-Sel
2. Alamat : Jalan Perintis Kemerdekaan KM.15
3. Waktu Pengambilan Dokumen : 06 April 2023

B. Dokumen

Dokumen yang dibutuhkan

No.	Nama Dokumen	Keterangan
1	Jumlah Pengguna Teman Bus	Diperoleh screenshot jumlah pengguna teman bus dari awal meluncur hingga saat ini
2	Jumlah Unit Teman Bus	Diperoleh jumlah unit bus yang beroperasi sesuai dengan koridor-nya dan tarif
3	Video promosi yang sudah dilakukan	Diperoleh video promosi layanan teman bus yang sudah dilakukan UPT Mamminasata

Lampiran 3
Verbatim Wawancara

VERBATIM PRA PENELITIAN

Nama Responden : Agustina Widyati, S.Sos

Jabatan : Kepala UPT Mamminasata

Pertanyaan	Jawaban
1. Apa yang menjadi latar belakang program dari teman bus ini ?	Keberadaan Teman bus karena ada masalah di kawasan perkotaan salah satunya kemacetan lalu lintas. Salah satu dampak dari kemacetan dari penurunan kualitas lingkungan dan juga pada tingkat stres pengguna angkutan karena terlalu lama di jalan termasuk juga pemborosan BBM, pemborosan waktu di jalan, hal ini terjadi karena banyaknya kendaraan pribadi yang sekarang ini masyarakat lebih memilih kendaraan pribadi, salah satu faktor kendaraan pribadi ada karena pemerintah tidak menyiapkan sarana transportasi umum yang layak. Oleh karena itu, untuk menjawab itu semua mendorong pemerintah untuk membangun bagaimana membuat angkutan umum yang layak dalam hal ini memberikan peningkatan kualitas layanan angkutan umum oleh pemerintah. Dimana pemerintah mengintervensinya dengan memberikan subsidi. Inikan ada subsidi pemerintah ada keterlibatan dari pemerintah, sebagaimana kita tau di sebagian negara pemerintah

	terlibat langsung dalam pengembangan angkutan umum jadi itu yang coba di intervensi. Kalau sebelumnya kita diberikan pengadaan bus, pemerintah daerah bagaimana mengoperasikan dari pengadaan bus itu, namun nyatanya tidak semua pemerintah daerah mampu melakukan pengadaan ini. Dengan demikian pemerintah pusat menginisiasi untuk memberikan subsidi layanan untuk angkutan umum massal untuk menarik pengguna pribadi menggunakan angkutan umum.
2. Apa saja sosialisasi yang telah dilakukan untuk memperkenalkan teman bus ?	Untuk sosialisasi yang dilakukan itu dilakukan yah di media sosial di instagram yah di teman bus memang lebih menyikapi sekarang kan era 4.0. Jadi, pemerintah pusat juga pak menhub juga mengarahkan ada digitalisasi seperti itu jadi memang ada terlibat teman IT selain operator dan manajemen pengelola dan ada aplikasi teman bus dan ada juga sosial media teman bus dan ada team sendiri dari pusat, dan kalau kita dari daerah ada juga melakukan sosialisasi sering melakukan wawancara di radio , dan sebagainya dan kemarin ke sekolah-sekolah lakukan sosialisasi, masih juga melakukan sosialisasi konvensional, Soal banner juga sudah ada beberapa cuman tulisannya itu

	layanan teman bus saja, pernah juga ada flyer itu flyer paket dari Kemenhub sosiaslisasi dari mereka, kalau kami dari daerah lebih banyak ke sekolah-sekolah seperti itu, mungkin juga secara praktek kalau ada sekolah-sekolah yang ingin menggunakan teman bus kita akan akomodir ada slot dari operator kita akomodir untuk melakukan sosialisasi
3. Bagaimana dengan sosialisasi melalui media sosial salah satunya yaitu instagram, saya sudah melihat bahwa masih kurangnya informasi diberikan mengenai pengenalan layanan teman bus? Karena berkaitan dengan judul saya apakah hal ini bisa saya tindaklanjuti?	Kalau memang hal seperti itu, kita memang ada keterbatasan itu yang sosialisasi lewat instagram teman bus karena dia mencakup 10 kota besar, Nah sekarang kami disini juga ada instagram teman bus Makassar sendiri cuman memang kami terbatas dalam pengelolaan, tidak ada yang mengelola, kalau hal itu yang ingin dibantu pengelolaan kontennya maka kami sangat respon, sama idenya, karena kemarin kami bahas siapa yang kelola dari PPD atau kami ini karena kami sibuk semua, SDM kami juga terbatas di PPD juga banyak tupoksi pekerjaan yang ingin diselesaikan

VERBATIM PENELITIAN

Nama Responden : Agustina Widyati, S.Sos

Jabatan : Kepala UPT Mamminasata

Pertanyaan	Jawaban
1. Konten seperti apa yang diinginkan?	Buatkan konten yang dilihat dari konten sisi bisnis yang memberikan pemberitahuan pengalaman menggunakan teman bus
2. Siapa yang mengelola akun IG Teman Bus Makassar?	Untuk pengelolaan akun Instagram dikelola oleh bagian operator
3. untuk update informasi terbaru dimana kita dapat menemukannya?	informasi terbaru adalah sistem pembayaran untuk 3 golongan khusus pelajar/mahasiswa, lansia, disabilitas. dan tarif integrasi. Layanan terintegrasi kereta api.
4. Bagaimana cara pemesanan teman bus?	Untuk saat ini tidak ada pemesanan
5. Bagaimana metode tagihan teman bus?	Untuk tagihan dilakukan penetapan nilai pembayaran sekali penggunaan teman bus
6. Apa saja metode pembayarannya?	Metode pembayarannya yakni dengan *Qris dan E-money*
7. Dimana kita dapat konsultasi terkait jalur dilalui?	Untuk konsultasi tidak ada tersedia di aplikasi
8. Apa saja fasilitas yang disediakan teman bus?	Ada berbagai macam fasilitas dalam teman bus seperti tempat duduk, kamera pengaman, tempat sampah, pendingin ruangan, alat pemecah kaca dan tombol emergency.
9. Apa saja yang menjamin keselamatan pelanggan?	Untuk keamanan disediakan kamera CCTV untuk memantau semua kegiatan di dalam bus
10. Dimana kita dapat menyampaikan keluhan selama kita menggunakan teman bus?	Penyampaian keluhan dapat dilakukan dengan menekan tombol call center diaplikasi.

Nama Responden : Abdul Hamid

Jabatan : Sopir Teman Bus

Pertanyaan	Jawaban
1. Berapa lama Operasional yang di wajibkan tiap unit teman bus ?	Kalau shift 1 dari jam 5 kurang lebih jarak antar unit 10 menit kalau waktu kerja kita 8 jam,
2. bagaimana Anda membantu kesulitan kustomer ketika ingin menggunakan teman bus atau pada saat menggunakan teman bus ?	Kalau pelanggan kesusahan kita menyesuaikan berdasarkan SOP dari teman bus, mungkin kt hanya menyampaikan ke pelanggan untuk menyiapkan dana atau kartu tol
3. Apa saja jaminan keamanan kustomer ?	Kalau jaminan keamanan kita standar prosedur saat ini seperti keamanan mobil, karena kita setiap mau berangkat pasti kita akan diperiksa kendaraan apakah dalam kondisi layak jalan atau tidak, terus juga pelanggan amanji karena banyak fasilitas didalamnya, seperti CCTV depan belakang, pembayaran juga sistem elektronik tidak ada sistem tunai jadi aman semuaji untuk para pelanggan.

Nama Responden : Aisyah

Jabatan : Pelanggan Teman bus

Pertanyaan	Jawaban
1. Dimana Anda mendapatkan informasi terkait teman bus ?	Pertama kenal di instagram dari iklan-iklannya kalau lihatki story
2. Apa kesan pertama menggunakan teman bus ?	kesan pertama sangat bagus karena membantu saya yang tidak tau naik motor, lagian rumah juga jauh jadi membantu sekali ini teman bus
3. Apa kesulitan pada saat menggunakan teman bus ?	kesulitannya itu mungkin karena jaringan inikan saya pake scan bukan pake kartu kalau pake dana biasa terjadi eror.

4. Bagaimana cara Anda menyampaikan keluhan atau saran kepada teman bus ?	apa yah tidak ada yang harus dikritik mungkin itu.

Nama Responden : Della

Jabatan : Pelanggan Teman bus

Pertanyaan	Jawaban
1. Dimana Anda mendapatkan informasi terkait teman bus ?	Dari Teman
2. Apa kesan pertama menggunakan teman bus ?	Bagus sih karena mempermudah perjalanan
3. Apa kesulitan pada saat menggunakan teman bus ?	Tidak kesulitan semua aman
4. Bagaimana cara Anda menyampaikan keluhan atau saran kepada teman bus ?	Sejauh ini aman jadi tidak ada kritik dan saran

Nama Responden : Joya

Jabatan : Non Pelanggan Teman Bus

Pertanyaan	Jawaban
1. Apa anda pernah mencoba naik teman bus?	belum pernah naik teman bus
2. apa anda mengetahui teman bus?	biasa kulihat dijalan tapi saya tidak tau arahnya kemana saja dan bagaimana cara gunakan, menurutku juga teman bus bagus karena bisa mengurangi kemacetan kalau semua pake bus tapi kembali tadi diperjelas lagi cara penggunannya dan rutenya kemana saja. Saya juga pernah lihat spanduk di depan kantor gubernur itu ada spanduk tapi hanya

	disebutkan saja bahwa teman bus angkutan umum massal.
3. apa alasan anda tidak menggunakan teman bus?	masih terbiasa menggunakan kendaraan pribadi lebih leluasa kemana mana
4. kapan anda berencana menggunakan teman bus?	nanti kalau sudah ada waktu mau coba gunakan
5. apa pernah melihat video pengenalan teman bus dari Dishub?	belum pernah lihat, sebatas tau busnya saja yang karena hanya lewat-lewatji biasa kulihatki

Nama Responden : Joya

Jabatan : Non Pelanggan Teman Bus

Pertanyaan	Jawaban
1. Apa anda pernah mencoba naik teman bus?	belum pernah naik teman bus
2. apa anda mengetahui teman bus?	biasa kulihat dijalan tapi saya tidak tau arahnya kemana saja dan bagaimana cara gunakan, menurutku juga teman bus bagus karena bisa mengurangi kemacetan kalau semua pake bus tapi kembali tadi diperjelas lagi cara penggunannya dan rutenya kemana saja. Saya juga pernah lihat spanduk di depan kantor gubernur itu ada spanduk tapi hanya disebutkan saja bahwa teman bus angkutan umum massal.
3. apa alasan anda tidak menggunakan teman bus?	masih terbiasa menggunakan kendaraan pribadi lebih leluasa kemana mana
4. kapan anda berencana menggunakan teman bus?	nanti kalau sudah ada waktu mau coba gunakan
5. apa pernah melihat video pengenalan teman bus dari Dishub?	belum pernah lihat, sebatas tau busnya saja yang karena hanya lewat-lewatji biasa kulihatki

Nama Responden : Maryam

Jabatan : Non Pelanggan Teman Bus

Pertanyaan	Jawaban
1. Apa anda pernah mencoba naik teman bus?	belum pernah
2. apa anda mengetahui teman bus?	saya tau teman bus itu kulihat dari storyinstagramnya temanku, yang kutau juga teman bus tidak singgahki di beberapa tempat saya tidak tau juga alasannya tapi saya lihat disitu ada bus stop di beberapa jalan, pernah sya tau juga teman bus dari temankuji karena penasaran dengan kendaraan umum yang muncul tapi jarangka lihat promosinya teman bus.
3. apa alasan anda tidak menggunakan teman bus?	sayakan terbiasa pake grab, biasa juga pake pete-pete makanya belum gunakan teman bus, saya juga tidak tau arahnya kemana saja itu dimana tujuan akhirnya setau saya juga itu bus hanya berhenti di tempat yang ada haltenya kalau grabki kita sesuaikan tempat berhentinya, begitu mi juga kalau pete-pete langsung bilang kiri saja.
4. kapan anda berencana menggunakan teman bus?	kalau saya taumi dimana saja Tujuannya cara gunakannya mungkin dalam waktu dekat saya coba naik teman bus apalagi saya tdk tau naik motor
5. apa pernah melihat video pengenalan teman bus dari Dishub?	pernahji lihat tpi sekilasji tidak saya lihat secara keseluruhan, itu pun bukan langsung dari instagram temanbus ku lihat

Nama Responden : Saipul

Jabatan : Non Pelanggan Teman Bus

Pertanyaan	Jawaban
1. Apa anda pernah mencoba naik teman bus?	belum mencoba
2. apa anda mengetahui teman bus?	iya tau, temanku kasih tau soal itu, awal awalji pernah ku lihat aktif upload tentang teman bus di instagram.
3. apa alasan anda tidak menggunakan teman bus?	karena tidak ada persinggahannya yang dekat dengan tempat kerjaku, saya kan kerja daerah perintis adaji biasa saya lihat lewat tapi tidak pernahka lihatki singgah sekitar perintis, jadi naik motor sja lebih cepat juga tidak perlu menunggu
4. kapan anda berencana menggunakan teman bus?	nanti kalau sudah libur kerja itupun kalau tidak malas keluar terus kalau adaji jalurnya dekat rumah
5. apa pernah melihat video pengenalan teman bus dari Dishub?	belum lihat, mungkin dari pengaruh dari kerja kalau sudah pulang sudah capek tidak sempat lihat

Lampiran 4
Documentasi















SURAT KETERANGAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Agustina Widyati,S.Sos

NIP : 19750817 199803 2 011

Jabatan : Kasi Sarana, Prasarana dan Keselamatan Jalan

Instansi : Kantor Dinas Perhubungan Sulawesi Selatan

Menerangkan bahwa mahasiswa:

Nama : Muh.Syamsir

NPM : S022019003

Telah melakukan presentasi hasil karya berupa Promosi dengan judul: "promosi layanan teman bus menggunakan model *the flower of service*" yang dipresentasikan pada hari senin, tanggal 28 Agustus 2023.

Demikian Surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagai kelengkapan berkas ujian SKRIPSI mahasiswa yang bersangkutan.

Makassar, 28 Agustus 2023

a.n. Kepala UPT

Transportasi Mamminasata

Agustina Widyati,S.Sos

NIP. 19750607 200604 2 031

Biodata Mahasiswa



Data Pribadi

Nama	: Muh.Syamsir
Tempat Tanggal Lahir	: Makassar, 08 Januari 2001
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Agama	: Islam
Suku	: Makassar
Status	: Belum Menikah
Nomor Handphone	: 081934809632
Email	: muhsyamsir111@gmail.com
Kewarganegaraan	: Warga Negara Indonesia

Data Keluarga

Nama Orang Tua	: Azis & Suhartini
Saudara	: Muh Nurseha Zul Saputra, Putri Nur Sabila, Muh. Faturrahman
Anak Ke	: 2 dari 4 Bersaudara

PENDIDIKAN

- SD INPRES BUNG MAKASSAR, Lulus pada tahun 2013
- SMP NEGERI 12 MAKASSAR, Lulus pada tahun 2016
- SMA NEGERI 18 MAKASSAR, Lulus pada tahun 2019