

**EFEKTIVITAS PROGRAM SURABAYA *INTELLIGENT*
TRANSPORT SYSTEM UNTUK MENGATASI KEMACETAN DI
KOTA 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 :

**YOHANES SEPTIAN SUBIANTO
NPM. 19041010064**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**EFEKTIVITAS PROGRAM SURABAYA *INTELLIGENT TRANSPORT*
SYSTEM (SITS) UNTUK MENGATASI KEMACETAN DI KOTA
SURABAYA**

Disusun Oleh:

**YOHANES SEPTIAN SUBIANTO
NPM. 19041010064**

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

**Menyetujui,
PEMBIMBING**


**Arimurti Kriswibowo, S.I.P., M.Si
NIP. 198907222022031007**

Mengetahui

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


**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.
NIP. 196804182021211006**

LEMBAR PENGESAHAN
EFEKTIVITAS PROGRAM SURABAYA INTELLIGENT TRANSPORT
SYSTEM (SITS) UNTUK MENGATASI KEMACETAN DI KOTA


Disusun Oleh:

YOHANES SEPTIAN SUBIANTO
NPM. 19041010064

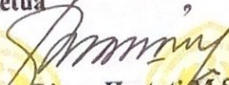
Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterima pada Journal Reslaj
(Terakreditasi Sinta 4) Volume 6, Nomor 6

Menyetujui,


Dosen Pembimbing


Arimurti Kriswibowo, S.IP., M.Si
NIP. 198907222022031007


TIM PENGUJI
Ketua


Drs. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

Sekretaris


Arimurti Kriswibowo, S.IP., M.Si
NIP. 198907222022031007

Anggota


Indira Arundinasari, S.AP., M.AP
NPT. 21219930521320

Mengetahui,

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**EFEKTIVITAS PROGRAM SURABAYA INTELLIGENT TRANSPORT
SYSTEM (SITS) UNTUK MENGATASI KEMACETAN DI KOTA**


Disusun Oleh:

YOHANES SEPTIAN SUBIANTO
NPM. 17041010046


Telah direvisi dan disahkan pada 19 Juli 2024

TIM PENILAI


Dosen Penguji 1


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

Dosen Penguji 2


Arimurti Kriswibowo, S.IP., M.Si
NIP. 198907222022031007

Dosen Penguji 3


Indira Arundinasari, S.AP., M.AF
NPT. 21219930521320

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yohanes Septian Subianto

NPM : 19041010064

Program Studi : Administrasi Publik / Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Judul Skripsi : **Efektivitas Program Surabaya *Intelligent Transport System* Untuk Mengatasi Kemacetan Di Kota Surabaya**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli penulis sendiri yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 23 Juli 2024
Yang Membuat Pernyataan



Yohanes Septian Subianto
NPM. 19041010064

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PROGRAM SURABAYA INTELLIGENT TRANSPORT SYSTEM UNTUK MENGATASI KEMACETAN DI KOTA SURABAYA

Disusun Oleh :

Yohanes Septian Subianto
NPM. 19041010064

Penerapan *E-Government* dilakukan untuk mendukung proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kota Surabaya merupakan kota yang melopori penerapan *e-government* sejak tahun 2002. Dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah maka Dinas Perhubungan Kota Surabaya membuat sistem yang bertujuan untuk meningkatkan keamanan, mengurangi kemacetan, memantau lalu lintas dengan membuat *Surabaya Intelligent Transport System* (SITS). Peneliti melakukan penelitian mengenai SITS karena masih banyaknya kemacetan yang terjadi di jalanan Kota Surabaya sehingga tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan efektivitas pengawasan lalu lintas melalui *Surabaya Intelligent Transport System* (SITS) di Kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori efektivitas menurut Campbell J. P yang memiliki 5 (lima) indikator yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan menyeluruh. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan SITS pada indikator produksi sudah cukup optimal, indikator efisiensi SITS cukup efisien dalam mengurangi kemacetan, indikator kepuasan SITS sudah cukup memenuhi kriteria kepuasan, indikator adaptasi cukup baik namun masih kurangnya sosialisasi, indikator pengembangan cukup baik dan terbantu dengan adanya aplikasi. Maka peneliti menyarankan untuk fokus dalam sosialisasi dan perbaikan performa aplikasi.

Kata kunci: Efektivitas, Kemacetan, SITS Kota Surabaya

ABSTRACT

EFEKTIVITAS PROGRAM SURABAYA INTELLIGENT TRANSPORT SYSTEM UNTUK MENGATASI KEMACETAN DI KOTA SURABAYA

Disusun Oleh :

Yohanes Septian Subianto
NPM. 19041010064

The implementation of E-Government is carried out to support the service processes provided to the public. Surabaya City has been a pioneer in the implementation of e-government since 2002. With the issuance of Surabaya Mayor Regulation Number 5 of 2013 concerning Guidelines for the Utilization of Information and Communication Technology in the Implementation of Local Government, the Surabaya Transportation Agency created a system aimed at improving security, reducing congestion, and monitoring traffic by establishing the Surabaya Intelligent Transport System (SITS). The researcher conducted a study on SITS due to the persisting traffic congestion in Surabaya, and the objective of this research is to describe the effectiveness of traffic monitoring through the Surabaya Intelligent Transport System (SITS) in Surabaya. The research method used is qualitative descriptive, utilizing both primary and secondary data. Data collection is carried out through interviews, observations, and documentation. The theory used in this research is the effectiveness theory according to Campbell J. P, which has 5 indicators: program success, target success, satisfaction with the program, input and output levels, and overall goal achievement. The results of this research show that the implementation of SITS in the production indicators is quite optimal, the efficiency indicators of SITS are efficient in alleviating congestion, the satisfaction indicators of SITS meet the criteria, the adaptation indicators are quite good but lack socialization, the development indicators are quite good and aided by the existence of the application. Therefore, the researcher suggests focusing on socialization and improving the performance of the application.

Keywords: Effectiveness, Traffic jam, SITS Surabaya City

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Efektivitas Program Surabaya *Intelligent Transport System* Untuk Mengatasi Kemacetan Di Kota Surabaya”. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan pengajuan seminar hasil skripsi Program Studi 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, antara lain:

1. Orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa dan dukungan tiada hentinya;
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

5. Seluruh dosen program studi Administrasi Publik, yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama studi perkuliahan;
6. Teman-teman Administrasi Publik 2019 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah saling mendukung dan memberi motivasi untuk menyelesaikan skripsi;

Saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 23 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Landasan Teori.....	20
2.2.1 Pelayanan Publik.....	20
2.2.2 E-Government	26
2.2.3 Efektivitas	31
2.2.4 Surabaya Intelligent Transport System (SITS)	36
2.3 Kerangka Berpikir	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Lokasi Penelitian.....	41
3.3 Fokus Penelitian	42
3.4 Jenis dan Sumber Data	44
3.4.1 Data Primer	44
3.4.2 Data Sekunder	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6 Teknik Penentuan Informan.....	48

3.7 Teknik Analisis Data.....	48
3.8 Keabsahan Data.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	54
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	54
4.1.2 Dasar Hukum	56
4.1.3 Lokasi Penelitian.....	56
4.1.4 Visi dan Misi	57
4.1.5 Struktur Organisasi	58
4.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi	59
4.1.7 Komposisi Pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	64
4.2 Hasil Penelitian	66
4.2.1 Keberhasilan Program.....	67
4.2.2 Keberhasilan Sasaran	71
4.2.3 Kepuasan Terhadap Program	75
4.2.4 Tingkan Input dan Output	78
4.2.5 Pencapaian Tujuan Menyeluruh.....	81
4.3 Pembahasan.....	84
4.3.1 Keberhasilan Program.....	85
4.3.2 Keberhasilan Sasaran	86
4.3.3 Kepuasan Terhadap Program	88
4.3.4 Tingkan Input dan Output	89
4.3.5 Pencapaian Tujuan Menyeluruh.....	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peningkatan Jumlah Penduduk Kota Surabaya Dalam Rentang Tahun 2019-2022	3
Gambar 1. 2 Halaman Depan Aplikasi SITS CCTV	8
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data (Model Interaktif Miles dan Huberman)	49
Gambar 4. 1 Kantor Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	54
Gambar 4. 2 Kantor SITS Surabaya.....	57
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	59
Gambar 4. 4 Tampilan Awal Aplikasi SITS	68
Gambar 4. 5 Kemacetan Dari Rekaman CCTV SITS	70
Gambar 4. 6 Sosialisasi Aplikasi SITS melalui Youtube	72
Gambar 4. 7 Kinerja Lalu Lintas Jalan A. Yani (Simpang Dolog).....	74
Gambar 4. 8 Ulasan Aplikasi SITS di Google Play Store	77
Gambar 4. 9 Cara Kerja ATCS	79
Gambar 4. 10 Maintenance CCTV SITS	81
Gambar 4. 11 Ruang Pemantauan Kamera SITS	83
Gambar 4. 12 Rata-Rata Waktu Perjalanan dan Jarak untuk Bekerja	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kota Termacet di Indonesia Tahun 2022	5
Tabel 1. 2 Perkembangan Instalasi Kamera SITS.....	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4. 1 Tabel Sumber Daya Manusia Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	65
Tabel 4. 2 Tabel Sumber Daya Manusia DinasPerhubungan Kota Surabaya Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4. 3 Tabel Sumber Daya Manusia DinasPerhubungan Kota Surabaya Berdasarkan Golongan	66