

**STRATEGI MENGATASI KEMACETAN LALU
LINTAS MELALUI SURABAYA INTELLIGENT
TRANSPORT SYSTEM (SITS)
DENGAN PENDEKATAN SOAR**

SKRIPSI

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



OLEH:

ADITA NURSHABRINA
NPM. 18041010158

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

**STRATEGI MENGATASI KEMACETAN LALU
LINTAS MELALUI SURABAYA INTELLIGENT
TRANSPORT SYSTEM (SITS)
DENGAN PENDEKATAN SOAR**

SKRIPSI

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



OLEH:

ADITA NURSHABRINA
NPM. 18041010158

**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

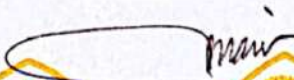
**STRATEGI MENGATASI KEMACETAN LALU LINTAS MELALUI
SURABAYA INTELLIGENT TRANSPORT SYSTEM (SITS) DENGAN
PENDEKATAN SOAR**

Disusun Oleh:

ADITA NURSHABRINA
NPM. 18041010158

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi.

**Menyetujui,
Dosen Pembimbing**


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

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



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**STRATEGI MENGATASI KEMACETAN LALU LINTAS MELALUI
SURABAYA INTELLIGENT TRANSPORT SYSTEM (SITS) DENGAN
PENDEKATAN SOAR**

Disusun Oleh:

Adita Nurshabrina
NPM. 18041010158

**Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies (Terakreditasi Sinta
4) Volume 4, Nomor 2, Juni 2025**

Menyetujui,

PEMBIMBING

Tim penilai

1. Ketua


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


Dra. Susi Hardjati, M. AP
NIP. 196902101993032001

2. Sekretaris


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

3. Anggota


Rosyidatuzzahro A, S. AP, M. AP
NIP. 1993031620220302008

Mengetahui,

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**STRATEGI MENGATASI KEMACETAN LALU LINTAS MELALUI
SURABAYA INTELLIGENT TRANSPORT SYSTEM (SITS) DENGAN
PENDEKATAN SOAR**

Disusun Oleh:

ADITA NURSHABRINA
NPM. 18041010158

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 16 Juni 2025

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

Anggota


Dra. Susi Hardjati, M. AP
NIP. 196902101993032001


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


Rosvidatuzzahro A. S. AP, M. AP
NIP. 1993031620220302008

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adita Nurshabrina
NPM : 18041010158
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : 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, 16 Juni 2025
Yang Membuat Pernyataan



ADITA NURSHABRINA
NPM. 18041010158

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan judul **“Strategi Mengatasi Kemacetan Lalu Lintas Melalui Surabaya Intelligent Transport System (SITS) Dengan Pendekatan SOAR”**. Penulisan laporan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan pengajuan seminar skripsi Program Studi Administrasi Publik yang ada di Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunnya proposal skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Lukman Arief, 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 proposal skripsi ini, antara lain:

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 studi perkuliahan;
5. Orang tua penulis yang senantiasa memberikan doa dan dukungan tiada hentinya;

Akhirnya penulis berharap agar proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 10 Maret 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1. Penelitian Terdahulu	13
2.2. Landasan Teori	18
2.2.1. Pelayanan Publik.....	18
2.2.1.1. Definisi Pelayanan Publik	18

2.2.1.2. Inovasi Pelayanan Publik	19
2.2.2. Strategi	21
2.2.2.1. Definisi Strategi.....	21
2.2.2.2. Tingkatan Strategi	23
2.2.3. <i>E-Government</i>	24
2.2.3.1. Konsep Dasar dan Definisi <i>E-Government</i>	24
2.2.3.2. Tujuan <i>E-Government</i>	26
2.2.3.3. Tipe-Tipe Relasi <i>E-Government</i>	27
2.2.4. Regulasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).....	28
2.2.4.1. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan <i>E-Government</i>	28
2.2.4.2. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	31
2.2.4.3. Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 68 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintahan Daerah	33
2.2.5. Inovasi Surabaya Intelligent Transport System (SITS)	35
2.2.6. Kerangka Kerja SOAR	37
2.2.6.1. Definisi SOAR	37
2.2.6.2. Model Kerangka SOAR	39
2.3. Kerangka Berpikir	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1. Jenis Penelitian	42

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
3.3. Fokus Penelitian	44
3.4. Sumber Data	46
3.5. Teknik Pengumpulan Data	48
3.6. Teknik Analisis Data	50
3.7. Keabsahan Data	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
4.1.1. Profil Dinas Perhubungan Kota Surabaya	54
4.1.2. Profil SITS	71
4.2. Hasil Penelitian	73
4.2.1. <i>Strengths</i> (Kekuatan)	74
4.2.2. <i>Opportunities</i> (Peluang).....	90
4.2.3. <i>Aspirations</i> (Aspirasi)	107
4.2.4. <i>Results</i> (Hasil).....	117
4.3. Pembahasan	129
4.3.1. Strategi SA (<i>Strenght-Aspiration</i>).....	141
4.3.2. Strategi SR (<i>Strenght-Result</i>).....	144
4.3.3. Strategi OA (<i>Opportunities-Aspiration</i>)	147
4.3.4. Strategi OR (<i>Opportunities-Result</i>)	150
BAB V PENUTUP	153
5.1. Kesimpulan.....	153
5.2. Saran.....	154
DAFTAR PUSTAKA	156

LAMPIRAN.....	160
Lampiran 1. Pedoman Wawancara	160
Lampiran 2. Pedoman Observasi	164
Lampiran 3. Pedoman Dokumentasi	165
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	166
Lampiran 5. Dokumentasi dengan Informan	167
Lampiran 6. Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah	168
Lampiran 7. Letter Of Acceptance (LoA).....	169

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Ranking Kota Termacet di Indonesia Tahun 2021	3
Tabel 1.2. Angka Kecelakaan di Kota Surabaya Tahun 2013-2018.....	7
Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang....	16
Tabel 2.2. Perbedaan SWOT dan SOAR	39
Tabel 4.1. Indeks Penyelenggaraan Transportasi di Kota Surabaya.....	56
Tabel 4.1. Data Layanan Rute Transportasi Umum Kota Surabaya.....	103
Tabel 4.2. Jumlah Kendaraan Bermotor yang Didaftarkan Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan selama tahun 2021-2023...	108
Tabel 4.3. Data Kecelakaan Lalu Lintas di Kota Surabaya	118
Tabel 4.4. Matriks SOAR	138

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1. Surabaya Kota Termacet di Indonesia Tahun 2021	3
Gambar 1.2. Daftar 5 Kota Termacet di Indonesia Berdasarkan Rata-rata Lama Waktu yang Dhabiskan Tahun 2022.....	4
Gambar 1.3. 25 Titik Kemacetan di Kota Surabaya	5
Gambar 2.1. Model Kerangka SOAR.....	39
Gambar 2.2. Kerangka Berpikir.....	41
Gambar 3.1. Komponen dalam Analisis Data Model Interaktif	51
Gambar 4.1. Kantor Dishub Kota Surabaya	54
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Dishub Kota Surabaya	57
Gambar 4.3. Komposisi Pegawai Dishub Kota Surabaya	70
Gambar 4.4. Logo Aplikasi SITS CCTV Surabaya.....	71
Gambar 4.5. Jumlah CCTV Dishub Surabaya.....	72
Gambar 4.6. SITS Center.....	82
Gambar 4.7. Kerangka Kerja ATCS.....	83
Gambar 4.8. Distribusi Pemasangan CCTV Kota Surabaya	84
Gambar 4.9. Program Bus Sekolah.....	93
Gambar 4.10. Penghargaan Green Leadership Nirwana Tantra	97
Gambar 4.11. Gerakan Bersepeda oleh Walikota Surabaya dan Komunitas NOSS	99
Gambar 4.12. Instagram SITS Surabaya.....	115

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Wawancara	160
Lampiran 2. Pedoman Observasi	164
Lampiran 3. Pedoman Dokumentasi	165
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	166
Lampiran 5. Dokumentasi dengan Informan	167
Lampiran 6. Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah	168
Lampiran 7. Letter Of Acceptance (LoA).....	169

ABSTRAK

ADITA NURSHABRINA. 18041010158. STRATEGI MENGATASI KEMACETAN LALU LINTAS MELALUI SURABAYA INTELLIGENT TRANSPORT SYSTEM (SITS) DENGAN PENDEKATAN SOAR

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan strategi Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam mengatasi kemacetan lalu lintas melalui inovasi SITS dengan pendekatan SOAR. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif dan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi, penelitian ini mengungkap bahwa inovasi SITS memiliki kekuatan internal seperti dukungan infrastruktur, SDM, dan regulasi yang mendukung. Selain itu, peluang eksternal seperti kampanye lingkungan dan teknologi pintar turut memperkuat strategi yang dilakukan. Aspirasi masyarakat terhadap transportasi publik dan penanggulangan kemacetan menjadi masukan strategis yang ditindaklanjuti oleh tim SITS dengan peningkatan layanan informasi dan sistem pemantauan lalu lintas. Dampak dari implementasi strategi ini menunjukkan perbaikan signifikan dalam pengurangan kemacetan, peningkatan keselamatan, dan efektivitas manajemen lalu lintas di Kota Surabaya.

Kata Kunci: Strategi, Kemacetan Lalu Lintas, SITS, SOAR

ABSTRACT

ADITA NURSHABRINA. 18041010158. STRATEGIES TO OVERCOME TRAFFIC CONGESTION THROUGH SURABAYA INTELLIGENT TRANSPORT SYSTEM (SITS) WITH SOAR APPROACH

This study aims to analyze and describe the strategies of the Surabaya Department of Transportation in overcoming traffic congestion through the innovation of the Surabaya Intelligent Transport System (SITS) using the SOAR approach (Strengths, Opportunities, Aspirations, Results). Using a descriptive qualitative method with data collection techniques including interviews, observation, and documentation, this research reveals that the SITS innovation has strong internal capabilities such as infrastructure, human resources, and supportive regulations. Moreover, external opportunities such as environmental campaigns and smart technologies further strengthen the implemented strategies. Public aspirations regarding traffic congestion and the use of public transport are addressed through enhanced traffic information services and monitoring systems. The strategy implementation shows significant improvements in reducing congestion, increasing safety, and improving traffic management effectiveness in Surabaya.

Keywords: Strategy, Traffic Congestion, SITS, SOAR