

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM *TRANSPORTASIKU* UNTUK
MEMUDAHKAN INFORMASI TRANSPORTASI MASYARAKAT
DI KOTA SURABAYA
(Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya)**

Anisa Nur Wahyulila¹, Tri Prasetijowati², Ali Fahmi³

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya
anisawahyulila@gmail.com¹, triprasetijowati@gmail.com², alifahmi@ubhara.ac.id³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan implementasi kebijakan sistem Transportasiku dalam memberikan kemudahan informasi transportasi kepada masyarakat di wilayah Kota Surabaya melalui satu aplikasi, faktor yang menghambat implementasi kebijakan Sistem Transportasiku ini, serta upaya dalam menangani hambatan implementasi kebijakan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam pembuatan Transportasiku, developer Transportasiku dan masyarakat pengguna Transportasiku. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara secara langsung dan dokumentasi. Teknik yang digunakan dalam analisis data adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1)Implementasi kebijakan sistem Transportasiku untuk memudahkan informasi transportasi masyarakat di Kota Surabaya meliputi komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi. (2)Faktor yang menghambat implementasi kebijakan ini yaitu terbatasnya sumber daya manusia, terbatasnya sumber daya anggaran yang tersedia, terbatasnya peralatan penunjang pelaksanaan implementasi kebijakan tersebut, serta terjadinya kesalahan sistem dimana pada saat sistem Transportasiku mengalami maintenance. (3)Upaya Dinas Pehubungan dalam hal ini adanya pembagian tugas dan kualitas sumber daya manusia yang mumpuni dan kinerja yang baik dari sumber daya manusia yang ada, mengelola ketersediaan sumber daya anggaran, memanfaatkan dan melakukan pemeliharaan fasilitas yang tersedia secara berkala, serta melakukan reset atau pengembangan sistem agar kendala pada penggunaan Sistem Transportasiku dapat teratasi.

Kata Kunci: *Implementasi, Kebijakan, Sistem, Transportasiku.*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi membawa manfaat besar untuk kepentingan masyarakat. Penggunaan teknologi yang semakin meluas dapat membantu para pelaku pelayanan publik mengambil keputusan didalam operasional pemerintahan baik kegiatan administrasi, pelayanan, dan manajemen data personalia. Kebutuhan masyarakat akan semakin beragam di masa mendatang dan sistem manajemen modern harus dikembangkan melalui jaringan organisasi guna mempersingkat waktu pengambilan keputusan dan memperluas rentang kendali. Oleh

karena itu, di era otonomi daerah ini untuk mewujudkan good governance salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang biasa dikenal dengan e-Government. Pengembangan E-Government merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien diberbagai sektor publik salah satu contohnya adalah Pemerintah Kota Surabaya yang telah mengembangkan E-Government.

Pemerintah Kota Surabaya merupakan salah satu pemerintahan yang dapat dikatakan cukup responsif dan inovatif dalam mewujudkan good

governance melalui e-Government yang dikembangkan. Pemerintah Kota Surabaya di masa kepemimpinan Walikota Dr.(H.C.) Ir. Tri Rismaharini, M.T. telah mengembangkan berbagai pelayanan online yang terkait dengan sistem pengelolaan keuangan daerah, perizinan, kesehatan, pengawasan, pendidikan dan fasilitas lainnya yang berkaitan dengan pemerintahan dan masyarakat. Perkembangan E-government di Kota Surabaya diamanatkan melalui Peraturan Daerah Kota Surabaya No 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Menurut Perda tersebut, penyelenggara E-government di Kota Surabaya dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. E-government ini merupakan bagian dari pengembangan teknologi informasi di Surabaya dalam sebuah konsep besar Surabaya Cyber City yang menjadikan Pemerintah Kota Surabaya sebagai kota modern berbasis teknologi informasi.

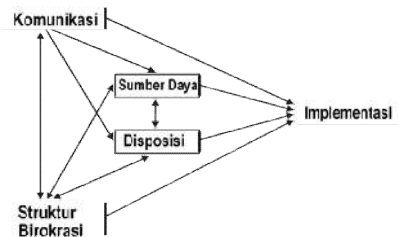
Dalam meningkatkan pelayanan publik di Surabaya, Pemerintah Kota Surabaya mengupayakan adanya inovasi di bidang pelayanan publik dengan meluncurkan aplikasi bernama Transportasiku. Transportasiku diluncurkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya pada 31 Mei 2019 bertepatan dengan HUT ke-726 Kota Surabaya dengan tujuan untuk mempermudah pelayanan khususnya di bidang transportasi.

Transportasiku merupakan sebuah aplikasi bersifat *one for all*, yang memberikandampak kemudahan layanan informasi transportasi dari satu aplikasi. Artinya, melalui aplikasi ini, cukup mengetahui berbagai moda transportasi yang ada di Kota Surabaya, antara lain arus lalu lintas, tempat parkir, dan posisi Suroboyo Bus. Sebelumnya, Dinas Perhubungan Kota Surabaya sudah banyak mengembangkan aplikasi berdasarkan kebutuhan masyarakat di berbagai bidang transportasi. Berbagai platform tersebut antara lain GOBIS untuk Suroboyo Bus, Go Parkir untuk mencari tempat parkir dan data parkir, dan berbagai aplikasi lainnya. Berbagai aplikasi tersebut dianggap terlalu banyak, sehingga tujuan pengimplementasian aplikasi Transportasiku ini, menggabungkan semua aplikasi tersebut menjadi satu. Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam mengenai **“Implementasi kebijakan Sistem Transportasiku Untuk Memudahkan Informasi Transportasi Masyarakat Di Kota Surabaya”**.

KAJIAN LITERATUR

Implementasi Kebijakan Publik

Secara umum istilah implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan. Istilah implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian ini, teori yang digunakan untuk menganalisis lebih dalam terkait pelaksanaan Implementasi Kebijakan Sistem Transportasiku Untuk Memudahkan Informasi Transportasi Masyarakat di Kota Surabaya adalah teori yang dikemukakan oleh George C. Edwards III (Widodo, 2018). Menurut kerangka pemikiran George Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan publik dipengaruhi oleh empat variabel yaitu (1) komunikasi, (2) sumber daya, (3) disposisi, (4) struktur birokrasi. Diantara empat variabel tersebut terjadi interaksi dan berpengaruh terhadap implementasi kebijakan. Model tersebut dapat disajikan dalam gambar dibawah ini:



Gambar 1.1

Model Hubungan Antarvariabel Implementasi Kebijakan Edward III

Sumber: Diolah berdasarkan pemikiran Edwards III (1980 : 148)

Faktor Penghambat Implementasi Sistem Transportasiku

Berikut ini beberapa faktor penghambat dalam mengimplementasikan kebijakan Sistem Transportasiku yang berkaitan dengan konteks teori George C. Edward III yaitu sumber daya (*resources*), diantaranya:

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

SDM merupakan salah satu faktor penting agar suatu kegiatan dapat berjalan dengan lancar. SDM ini merupakan sumber utama yang bekerja sebagai inti penggerak dari diimplementasikannya suatu kebijakan. Oleh karena itu, diperlukan SDM yang memadai, memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam mengimplementasikan

kebijakan sistem Transportasiku untuk memudahkan informasi transportasi masyarakat di Kota Surabaya. Peran SDM ini bisa dibilang cukup banyak seperti turut berkontribusi dalam aktivitas perencanaan, pengadaan, dan pemeliharaan Sistem Transportasiku tersebut.

b. Sumber Daya Anggaran

Diperlukan ketersediaan sumber dana atau anggaran yang memadai untuk perencanaan, pengadaan, dan pemeliharaan sistem Transportasiku dalam memudahkan informasi transportasi masyarakat di Kota Surabaya. Terbatasnya anggaran yang tersedia menyebabkan kualitas pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat juga terbatas.

c. Sumber Daya Peralatan

Sumber daya peralatan merupakan jenis perlengkapan dan fasilitas yang mendukung dalam mengimplementasikan kebijakan sistem Transportasiku untuk memudahkan informasi transportasi masyarakat di Kota Surabaya. Keterbatasan sumber daya peralatan ini dipengaruhi minimnya sumber daya anggaran yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan implementasi suatu kebijakan. Keterbatasan sumber daya peralatan ini seperti ketersediaan fasilitas dan peralatan yang menunjang dalam pelaksanaan implementasi kebijakan sistem Transportasiku tersebut kurang memadai.

d. Kesalahan Sistem

Istilah kesalahan pada Sistem Transportasiku ini berkaitan dengan kesalahan perangkat keras yang digunakan pengguna Sistem Transportasiku. Dengan terjadinya kesalahan sistem ini, mengakibatkan informasi yang didapatkan oleh masyarakat seringkali tidak membawa hasil. Untuk dapat mengatasi permasalahan tersebut demi menghasilkan suatu sistem yang berkualitas tinggi, sebagai implementor dapat memperkecil kesalahan terhadap sistem dengan memperhatikan analisis kebutuhan sehingga dapat tercipta suatu sistem yang berkualitas.

Upaya Mengatasi Hambatan Implementasi Sistem Transportasiku

Adapun upaya Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan Sistem Transportasiku untuk memudahkan informasi transportasi masyarakat di Kota Surabaya, sebagai berikut:

a. Ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam pelaksanaan implementasi kebijakan publik, dibutuhkan SDM yang mumpuni dan memadai. Namun, saat ini adanya keterbatasan SDM yang mempengaruhi pelaksanaan implementasi kebijakan Sistem Transportasiku. Oleh karena itu, diperlukan upaya dalam mengatasi hambatan keterbatasan SDM dengan menyediakan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan kemampuan untuk menunjang tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan implementasi kebijakan sistem Transportasiku tersebut. Serta, meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada.

b. Ketersediaan Anggaran

Anggaran yang digunakan untuk pelaksanaan implementasi kebijakan Sistem Transportasiku ini berasal dari APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) Pemerintah Kota Surabaya. Namun saat ini, dana APBD lebih diprioritaskan untuk menangani masalah pandemi Covid-19. Oleh karena itu, adanya hambatan yaitu adanya keterbatasan anggaran. Diperlukan upaya untuk mengatasi hambatan tersebut agar tujuan pelaksanaan implementasi kebijakansistem Transportasiku dapat tercapai. Upaya yang dilakukan dapat berupa menyediakan anggaran yang memadai dengan memanfaatkan sepenuhnya sumber dana yang ada dengan sebaik mungkin, menyusun skala prioritas dan mengidentifikasi kebutuhan yang terpenting.

c. Ketersediaan Teknologi Informasi

Ketersediaan teknologi informasi merupakan peranan penting dalam menunjang pelaksanaan implementasi kebijakan Sistem Transportasiku. Teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang memiliki fungsi dalam memperoleh, mengolah, menyimpan dan mengubah data dengan segala macam cara untuk mendapatkan informasi yang bermanfaat. Dapat dikatakan bahwa teknologi informasi adalah berbagai fasilitas yang terdiri dari hardware dan software untuk mendukung dan meningkatkan kualitas informasi untuk masyarakat dengan cepat dan berkualitas. Fasilitas tersebut dapat berupa tersedianya komputer, server, dan sistem program.

d. Pengembangan Sistem

Pelaksanaan implementasi kebijakan sistem Transportasiku seringkali terdapat hambatan yang berupa informasi yang didapatkan oleh

masyarakat tidak membawa hasil. Oleh karena itu, pada sistem Transportasiku ini diperlukan upaya untuk mengatasi hambatan tersebut dengan melakukan perbaikan atau pengembangan sistem agar memudahkan masyarakat di Kota Surabaya memperoleh informasi mengenai moda transportasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai jenis penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif yaitu dilakukan dengan menggambarkan dan menginterpretasi suatu obyek sesuai dengan fakta yang ada. Penelitian ini dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan wawancara yang dilakukan secara langsung dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan menggunakan model wawancara terbuka. Wawancara terbuka ini menggunakan metode wawancara tidak terstruktur yakni wawancara yang bebas leluasa, tidak kaku, dan tidak terpaku dengan daftar pertanyaan yang ada dan yang menjadi subjek penelitian yaitu Kepala Sub Bagian Kepegawaian Dinas Perhubungan Kota Surabaya selaku penanggung jawab dalam pelaksanaan implementasi kebijakan sistem Transportasiku, developer Transportasiku, dan masyarakat pengguna Transportasiku. Serta menggunakan data sekunder yaitu melalui literasi yang berasal dari artikel, jurnal, berita dan website terkait tema penelitian. Adapun teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisa data Miles and Huberman terdapat empat tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

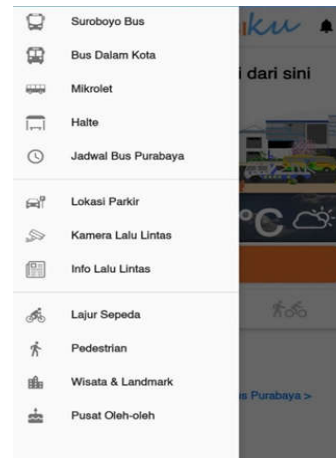
HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan Sistem Transportasiku

Pemerintah baik pusat maupun daerah dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Pemerintah Kota Surabaya merupakan salah satu pemerintahan yang dapat dikatakan cukup responsif dan inovatif dalam mewujudkan good governance melalui E-Government yang dikembangkan. Penyelenggara E-government di Kota Surabaya memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Dalam rangka

memberikan kemudahan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat di Kota Surabaya khususnya di bidang transportasi, Pemerintah Kota Surabaya mengupayakan adanya inovasi di bidang pelayanan publik dengan meluncurkan sebuah aplikasi yang bernama Transportasiku.

Implementasi Transportasiku berdasarkan inovasi Kepala Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Transportasiku diluncurkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya pada 31 Mei 2019 bertepatan dengan HUT ke-726 Kota Surabaya yang bertujuan untuk memudahkan informasi transportasi masyarakat dan keadaan lalu lintas di Kota Surabaya yang dapat diakses dimanapun baik dari Surabaya maupun luar Surabaya dan kapanpun melalui gawai secara realtime.



Gambar 1.2
Sistem Transportasiku

Sumber: Dokumentasi Penelitian 2021

Berdasarkan gambar diatas, aplikasi Transportasiku terdiri dari beberapa sistem yaitu Suroboyo Bus, Bus Dalam Kota, Mikrolet, Halte, Jadwal Bus Purabaya, Lokasi Parkir, Kamera Lalu Lintas, Info Lalu Lintas, Lajur Sepeda, Pedestrian, Wisata & Landmark dan Pusat Oleh-oleh. Selanjutnya untuk mendeskripsikan lebih rinci terkait pelaksanaan implementasi kebijakan sistem Transportasiku oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan menggunakan teori Edwards III (Widodo, 2018), sebagai berikut:

1. Komunikasi (*communication*)

Komunikasi memiliki peran atau fungsi penting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik. Dalam hal ini, komunikasi dalam pelaksanaan implementasi kebijakan sistem Transportasiku yang dilakukan yaitu komunikasi antar pembuat kebijakan yaitu Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan

masyarakat pengguna sistem Transportasiku melalui sosialisasi. Tujuan utama adanya sosialisasi yaitu untuk menyampaikan informasi terkait penggunaan sistem Transportasiku yang dapat bermanfaat untuk masyarakat dalam mencari informasi mengenai transportasi di Kota Surabaya. Terkait hal tersebut, Dinas Perhubungan Kota Surabaya melakukan sosialisasi dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi yaitu melalui media sosial seperti Instagram dan Facebook serta melalui media massa yaitu koran. Melalui kecanggihan teknologi tersebut menjadi faktor pendukung tersampainya informasi kepada masyarakat serta isi konteks harus adanya kejelasan dan mudah dipahami oleh masyarakat untuk meminimalisir agar masyarakat tidak bingung dalam mengerti informasi yang diterima sehingga tidak terjadi perbedaan pemahaman informasi.

2. Disposisi (*dispositions*)

Disposisi yang tinggi mempengaruhi tingkat keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Keberhasilan implementasi kebijakan bukan hanya ditentukan oleh sejauh mana para pelaku kebijakan mengetahui apa yang harus dilakukan dan mampu melakukannya, tetapi juga ditentukan oleh kemauan para pelaku kebijakan untuk memiliki disposisi yang kuat terhadap kebijakan yang sedang diimplementasikan. Terkait disposisi kebijakan sistem Transportasiku, Dinas Perhubungan Kota Surabaya memberikandukungan dengan memberikan respon yang baik terkait pelaksanaan adanya sistem Transportasiku untuk memudahkan informasi transportasi masyarakat di Kota Surabaya. Pemberian dukungan sangat berarti dalam pelaksanaan implementasi suatu kebijakan karena kurangnya atau terbatasnya intensitas disposisi ini dapat menyebabkan gagalnya implementasi suatu kebijakan. Dukungan yang diberikan Dinas Perhubungan Kota Surabaya berupa sumber daya peralatan yang menunjang pelaksanaan implementasi sistem Transportasiku dalam mencapai tujuannya. Peralatan tersebut yang dimaksud yaitu menyediakan akses untuk masyarakat agar lebih mudah mengoperasikan penggunaan Transportasiku.

3. Struktur Birokrasi (*bureaucratic structure*)

Struktur birokrasi diperlukan untuk mengurangi peluang terjadinya kegagalan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan. Selain itu, struktur birokrasi juga berpengaruh pada tingkat

disposisi para pelaku kebijakan karena semakin terfragmentasi (terpecah-pecah) akan menimbulkan konflik dan hubungan yang tidak harmonis antara pelaku kebijakan sehingga menimbulkan perbedaan disposisi dalam pelaksanaan kebijakan. Seperti yang disebutkan dalam teori Edward III mengenai struktur birokrasi yaitu pentingnya adanya Standart Operational Procedur (SOP) dalam sebuah organisasi. Dimana SOP tersebut berupa koordinasi antara E-dishub dengan bidang-bidang yang berkaitan dengan informasi yang ada di sistem Transportasiku dikarenakan informasi yang disajikan pada sistem Transportasiku didapatkan dari masing-masing bidang. Dalam pelaksanaan implementasi kebijakan sistem Transportasiku juga dilakukan adanya pembagian tugas, tujuannya agar memberikan ketegasan dan ketepatan dalam standar tugas yang harus dicapai, serta mengetahui apa yang harus dilakukan agar pemegang tanggung jawab terhadap tugas yang telah diberikan tidak salah dalam menjalankan tugasnya. Sistem Transportasiku ini sendiri merupakan inovasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam memudahkan masyarakat di Kota Surabaya memperoleh informasi transportasi.

Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan Sistem Transportasiku

Berdasarkan hasil penelitian tentang implementasi kebijakan sistem Transportasiku untuk memudahkan informasi transportasi masyarakat di Kota Surabaya ini, terdapat berbagai hambatan yang terjadi, sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Efektivitas pelaksanaan implementasi kebijakan tidak hanya bergantung pada banyaknya sumber daya manusia, tetapi juga harus memiliki keterampilan dan keahlian yang diperlukan dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang menjadi tanggung jawabnya. Dalam hal ini terkait dengan implementasi kebijakan sistem Transportasiku untuk memudahkan informasi transportasi masyarakat di Kota Surabaya diperlukan sumber daya manusia yang dapat mempengaruhi keberlangsungan proses pelayanan publik terhadap masyarakat. Ketersediaan sumber daya manusia yang memadai, memiliki kompetensi dan keahlian terkait pengimplementasian kebijakan tersebut

dirasa masih kurang sehingga pelaksanaannya dapat dikatakan belum maksimal. Kurangnya sumber daya yang tersedia yaitu developer selaku orang yang bertugas merancang dan melakukan pemeliharaan sistem Transportasiku, baik itu terkait informasi, hingga tampilan sistem itu sendiri serta ditugaskan untuk mengembangkan sistem yang telah dibuatnya.

2. Sumber Daya Anggaran

Sumber daya yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan implementasi kebijakan selain sumber daya manusia yaitu sumber daya anggaran atau dana yang dibutuhkan untuk membiayai operasionalisasi pelaksanaan implementasi kebijakan. Pelaksanaan implementasi kebijakan sistem Transportasiku yang dikelola Dinas Perhubungan Kota Surabaya bersumber dari dana APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) Kota Surabaya. Namun adanya kendala yaitu dana APBD saat ini lebih diprioritaskan untuk menangani masalah pandemi Covid-19 yang sedang terjadi sekarang ini, akibatnya dana yang seharusnya dibutuhkan untuk keperluan seperti kebutuhan peralatan dan fasilitas yang digunakan untuk menunjang implementasi kebijakan sistem Transportasiku jumlahnya terbatas. Terbatasnya anggaran yang tersedia menyebabkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga terbatas. Kondisi tersebut menyebabkan implementor kebijakan tidak dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal sesuai dengan yang diharapkan.

3. Sumber Daya Peralatan

Sumber daya peralatan menjadi faktor penentu serta faktor pendukung dalam keberlangsungan kegiatan implementasi suatu kebijakan. Dalam pelaksanaan implementasi kebijakan sistem Transportasiku ini, sarana dan prasarana yang dibutuhkan meliputi komputer, sistem program dan server yang dapat menunjang efisiensi dan mendorong motivasi para pelaku dalam melaksanakan kebijakan. Namun sejauh ini, pelaksanaan implementasi kebijakan sistem Transportasiku tersebut sering mengalami kendala dikarenakan terbatasnya fasilitas dan peralatan dalam menunjang pelaksanaan implementasi kebijakan tersebut. Sumber daya peralatan yang dimaksud berupa server yang kurang memadai. Server sangat dibutuhkan karena penggunaan sistem Transportasiku ini memerlukan adanya koneksi internet yang memadai. Terbatasnya server yang tersedia mengakibatkan pelayanan yang diberikan kepada

masyarakat menjadi terkendala dikarenakan masyarakat menjadi sulit mendapatkan informasi yang akurat sesuai dengan tujuan dari adanya Sistem Transportasiku tersebut dalam memberikan informasi terkait transportasi yang ada di Kota Surabaya.

4. Kesalahan Sistem

Istilah kesalahan pada sistem Transportasiku ini berkaitan dengan kesalahan perangkat keras yang digunakan pengguna sistem Transportasiku tersebut. Dengan terjadinya kesalahan sistem, mengakibatkan informasi yang didapatkan oleh masyarakat seringkali tidak membawa hasil. Kendala tersebut biasanya berupa informasi yang diperoleh oleh masyarakat pengguna sistem Transportasiku tidak akurat dan sesuai dengan fakta. Namun faktor penghambat ini biasanya baru diketahui ketika sistem yang beroperasi tidak dapat diakses atau tidak berjalan dengan sebagaimana mestinya. Kendala yang sering terjadi pada penggunaan sistem Transportasiku ini diakibatkan dari server atau perangkat pengguna sistem Transportasiku itu sendiri. Selain itu, kendala dari adanya sistem Transportasiku ini yaitu untuk sementara waktu masih belum dapat diakses melalui IOS, dikarenakan membutuhkan peralatan yang lebih besar dibandingkan akses melalui Android.

Upaya Mengatasi Hambatan Implementasi Sistem Transportasiku

Berdasarkan permasalahan yang telah dibahas sebelumnya, berikut ada beberapa upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Surabaya agar suatu kebijakan yang diimplementasikan dapat terlaksana dengan baik, diantaranya :

1. Ketersediaan Sumber Daya Manusia

Pada hakikatnya, Sumber daya Manusia (SDM) dapat diartikan sebagai manusia atau semua orang yang dipekerjakan di sebuah organisasi yang berkomitmen sebagai inti penggerak untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam pelaksanaan implementasi Sistem Transportasiku diperlukan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai. Meskipun dalam kegiatan pelaksanaan implementasi tersebut memiliki SDM yang terbatas, pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya selalu mengupayakan agar permasalahan tersebut dapat segera teratasi agar tujuan dari diimplementasikannya sistem tersebut dapat tercapai yaitu dengan adanya pembagian tugas yang diberikan, selain itu adanya kualitas sumber daya

manusia yang mumpuni dan kinerja yang baik dari sumber daya manusia yang ada dalam pelaksanaan implementasi sistem Transportasiku ini.

2. Ketersediaan Anggaran

Anggaran yang digunakan untuk pelaksanaan implementasi kebijakan sistem Transportasiku untuk memudahkan informasi transportasi masyarakat di Kota Surabaya berasal dari dana APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) Kota Surabaya. Namun saat ini, dana APBD lebih diprioritaskan untuk menangani masalah pandemi Covid-19. Permasalahan tersebut diperlukan cara untuk mengatasinya agar tujuan pelaksanaan implementasi kebijakan sistem Transportasiku dapat terealisasi. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi permasalahan tersebut dengan menyediakan anggaran atau dana yang memadai dengan memanfaatkan sepenuhnya sumber pendanaan yang ada dengan sebaik mungkin, menyusun skala prioritas dan mengidentifikasi kebutuhan yang terpenting. Dengan menyusun skala prioritas tersebut dapat diketahui kebutuhan mana yang krusial atau sifatnya sangat mendesak dan harus dipenuhi, serta dapat menghemat penggunaan sumber pendanaan yang ada.

3. Ketersediaan Teknologi Informasi

Teknologi informasi merupakan faktor penting dalam menunjang keberhasilan implementasi kebijakan sistem Transportasiku yang memanfaatkan adanya teknologi dalam memberikan informasi transportasi masyarakat di Kota Surabaya. Dalam hal ini, Dinas Perhubungan Kota Surabaya mengupayakan adanya ketersediaan teknologi yaitu dengan mengajukan anggaran untuk pengadaan fasilitas yang digunakan dalam menunjang pelaksanaan implementasi dan memanfaatkan fasilitas yang ada dengan sebaik-baiknya. Fasilitas yang menunjang pelaksanaan implementasi kebijakan sistem Transportasiku berupa komputer, server, dan sistem program. Untuk saat ini, Dinas Perhubungan Kota Surabaya masih belum bisa melakukan pengadaan fasilitas yang belum ada. Hal tersebut masih terus diupayakan, namun masih belum bisa terealisasi dikarenakan terkait permasalahan anggaran dana yang kurang memadai. Namun, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sementara waktu hanya memanfaatkan fasilitas yang ada dan melakukan

pemeliharaan fasilitas yang tersedia secara berkala.

4. Pengembangan Sistem

Pengembangan sistem merupakan penyusunan sistem baru untuk menggantikan sistem lama secara keseluruhan atau untuk memperbaiki sistem yang sudah ada. Sebelum adanya perbaikan sistem dilakukan pengujian sistem terlebih dahulu. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui bagaimana suatu sistem yang 'layak' dalam memberi informasi. Dalam hal ini, pengembangan sistem perlu dilakukan karena adanya permasalahan yang timbul di sistem yang sebelumnya. Ditemukan permasalahan yang terjadi selama pengoperasian sistem Transportasiku yaitu seringkali adanya error pada sistem yang di implementasikan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya sehingga tujuan dari adanya sistem Transportasiku tidak tercapai. Tujuan dari adanya sistem Transportasiku itu sendiri yaitu agar memudahkan masyarakat di Kota Surabaya dalam memperoleh informasi mengenai moda transportasi. Oleh karena itu, Dinas Perhubungan Kota Surabaya mengupayakan adanya perbaikan atau pengembangan sistem agar tujuan dari implementasi kebijakan sistem Transportasiku dapat tercapai. Sistem memerlukan perawatan secara berkala untuk mengantisipasi terjadinya kegagalan atau kerusakan dari sistem itu sendiri.

KESIMPULAN

Berdasarkan penjabaran dari hasil dan pembahasan terkait Implementasi Kebijakan Sistem Transportasiku Untuk Memudahkan Informasi Transportasi Masyarakat di Kota Surabaya diatas, maka dalam hal ini dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1) Implementasi Kebijakan Sistem Transportasiku

Pelaksanaan implementasi kebijakan sistem Transportasiku sudah dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Hal ini berdasarkan dari analisis menggunakan indikator keberhasilan implementasi kebijakan publik. Pada indikator pertama yaitu komunikasi dimana komunikasi dilakukan secara konvensional melalui media massa seperti koran dan memanfaatkan kecanggihan teknologi yang menjadi faktor pendukung tersampainya

informasi kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi melalui media sosial seperti Instagram dan Facebook dengan cara membuat konten video yang didesain sekreatif mungkin agar adanya daya tarik dari masyarakat. Indikator kedua yaitu disposisi, dimana Dinas Perhubungan Kota Surabaya sangat mendukung dengan memberikan respon yang baik terkait pelaksanaan adanya sistem Transportasiku. Indikator ketiga yaitu struktur birokrasi, dimana struktur birokrasi ini mencakup dimensi fragmentasi dan Standart Prosedur Operasi (SOP) yang memudahkan dan menyeragamkan tindakan dari para pelaksana suatu kebijakan dalam melaksanakan apa yang menjadi tugasnya. Struktur organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya sendiri dapat dilihat di situs Dinas Perhubungan yaitu dishub.surabaya.go.id, selain itu adanya Standart Operational Procedur (SOP) yang berupa koordinasi antara bidang e-dishub dengan bidang-bidang yang berkaitan dengan informasi yang disajikan pada sistem Transportasiku. Sistem Transportasiku ini sendiri merupakan inovasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam memudahkan masyarakat di Kota Surabaya memperoleh informasi transportasi.

2) Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan Sistem Transportasiku

Dalam pelaksanaan implementasi kebijakan sistem Transportasiku untuk memudahkan informasi transportasi masyarakat di Kota Surabaya ini, terdapat berbagai hambatan yang terjadi, sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Ketersediaan SDM yang memadai, memiliki kompetensi dan keahlian terkait pengimplementasian kebijakan sistem Transportasiku dirasa masih kurang sehingga pelaksanaannya dapat dikatakan belum maksimal. Kurangnya sumber daya yang tersedia yaitu developer selaku orang yang bertugas merancang dan melakukan pemeliharaan sistem Transportasiku, baik itu terkait informasi, hingga tampilan sistem itu sendiri serta ditugaskan untuk mengembangkan sistem yang telah dibuatnya.

2. Sumber Daya Anggaran

Pelaksanaan implementasi kebijakan sistem Transportasiku yang dikelola Dinas Perhubungan Kota Surabaya bersumber dari dana APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) Kota Surabaya. Namun adanya kendala yaitu dana APBD saat ini lebih diprioritaskan untuk menangani masalah pandemi Covid-19 yang

sedang terjadi sekarang ini, akibatnya dana yang seharusnya dibutuhkan untuk keperluan seperti kebutuhan peralatan dan fasilitas yang digunakan untuk menunjang implementasi kebijakan sistem Transportasiku jumlahnya terbatas.

3. Sumber Daya Peralatan

Pelaksanaan implementasi kebijakan sistem Transportasiku tersebut sering mengalami kendala dikarenakan terbatasnya fasilitas dan peralatan dalam menunjang pelaksanaan implementasi kebijakan tersebut. Sumber daya peralatan yang dimaksud berupa server yang kurang memadai. Server sangat dibutuhkan karena penggunaan sistem Transportasiku ini memerlukan adanya koneksi internet yang memadai

4. Kesalahan Sistem

Pada hambatan ini, informasi yang diperoleh oleh masyarakat pengguna sistem Transportasiku tidak akurat dan sesuai dengan fakta. Namun faktor penghambat ini biasanya baru diketahui ketika sistem yang beroperasi tidak dapat diakses atau tidak berjalan dengan sebagaimana mestinya. Selain itu, kendala dari adanya sistem Transportasiku ini yaitu untuk sementara waktu masih belum dapat diakses melalui IOS, dikarenakan membutuhkan peralatan yang lebih besar dibandingkan akses melalui Android.

3) Upaya Mengatasi Hambatan Implementasi Sistem Transportasiku

Berdasarkan permasalahan yang telah dibahas sebelumnya, berikut ada beberapa upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Surabaya agar suatu kebijakan yang diimplementasikan dapat terlaksana dengan baik, diantaranya :

1. Ketersediaan Sumber Daya Manusia

Dinas Perhubungan Kota Surabaya mengupayakan agar permasalahan terkait sumber daya manusia dapat teratasi yaitu dengan adanya pembagian tugas yang diberikan, selain itu adanya kualitas sumber daya manusia yang mumpuni dan kinerja yang baik dari sumber daya manusia yang ada dalam pelaksanaan implementasi Sistem Transportasiku ini.

2. Ketersediaan Anggaran

Upaya yang dilakukan dalam mengatasi permasalahan sumber daya anggaran dengan menyediakan anggaran atau dana yang memadai dengan memanfaatkan sepenuhnya sumber pendanaan yang ada dengan sebaik mungkin, menyusun skalaprioritas dan mengidentifikasi kebutuhan yang terpenting. Dengan menyusun skala prioritas tersebut dapat diketahui kebutuhan

mana yang sifatnya mendesak dan harus dipenuhi, serta dapat menghemat penggunaan sumber pendanaan yang ada.

3. Ketersediaan Teknologi Informasi

Dinas Perhubungan Kota Surabaya mengupayakan adanya ketersediaan teknologi yaitu dengan mengajukan anggaran untuk pengadaan fasilitas yang digunakan dalam menunjang pelaksanaan implementasi dan memanfaatkan fasilitas yang ada dengan sebaik-baiknya serta melakukan pemeliharaan fasilitas yang tersedia secara berkala.

4. Pengembangan Sistem

Dinas Perhubungan Kota Surabaya mengupayakan adanya perbaikan atau pengembangan sistem agar tujuan dari implementasi kebijakan sistem Transportasiku dapat tercapai. Sistem memerlukan perawatan secara berkala untuk mengantisipasi terjadinya kegagalan atau kerusakan dari sistem itu sendiri.

Implementasi kebijakan sistem Transportasiku merupakan inovasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang berupa aplikasi berbasis teknologi informasi yang bertujuan memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi transportasi di Kota Surabaya. Pada aplikasi Transportasiku ini terdiri dari beberapa sistem yang terdiri dari Suroboyo Bus, Bus Dalam Kota, Mikrolet, Halte, Jadwal Bus Purabaya, Lokasi Parkir, Kamera Lalu Lintas, Info Lalu Lintas, Lajur Sepeda, Pedestrian, Wisata & Landmark dan Pusat Oleh-oleh.

REFERENSI

- Anggara, S. 2014. *Kebijakan Publik*. Bandung: CV Pusataka Setia.
- Arikunto, S. 2006. *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara
- Asri, B. 2020. Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Pada Era Covid-19 Di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(4), 695-712.
- Burhanuddin, A. 2013. *Langkah-Langkah Penelitian*. Diakses dari <https://afidburhanuddin.wordpress.com> pada 20 November 2020.
- Dishubsurabaya. Diakses dari <https://dishub.surabaya.go.id/portal/profil> pada 22 Januari 2021.
- Detikcom. 2019. *Aplikasi Transportasiku Permudah Layanan Transportasi Warga Surabaya*. Diakses dari <https://news.detik.com/adv-nhl-detikcom> pada 22 November 2020.
- Fajaratri, I. Y., Suryanto, T. L. M., & Faroqi, A. 2020. Kepuasan Pengguna Pada Penerapan Aplikasi Transportasiku Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi (JIFoSI)*, 1(1), 19-25.
- Hasibuan, S. 2000. *Manajemen sumber daya manusia: pendekatan non sekuler*. Surakarta: Muhammadiyah University Press
- Humassurabaya. 2019. *Kemudahan Pelayanan Transportasi Dalam Satu Aplikasi*. Diakses pada 22 November 2020, dari <https://humas.surabaya.go.id>
- Instruksi Presiden. Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. 2003. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Jalinankata. 2015. *Teknik Analisis Data Kualitatif*. Diakses dari <https://jalinankata.wordpress.com> pada 16 November 2020.
- Kurnia, D. 2019. *Dishub Surabaya Luncurkan Aplikasi Transportasiku*. Diakses dari <https://nasional.republika.co.id> pada 11 November 2020.
- Moleong, L. J. 1988. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nafarin, M. 2012. *Penganggaran Rencana Kerja Perusahaan*. Edisi Kesatu. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasikhah, M. A. 2019. Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik (JISoP)*, 1(1), 26-37.
- Nawawi, H. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk bisnis Kompetitif*. Yogyakarta: Gajahmada University Press
- Patton, M. Q. 1980. *Metode Evaluasi Kualitatif*
- Peraturan Daerah Kota Surabaya No 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 2014. Pemerintah Kota Surabaya. Surabaya

- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya. 2016. Surabaya: Pemerintah Kota Surabaya.
- Purwanto, A. 2020. *Profil Daerah Kota Surabaya*. Diakses dari <https://kompaspedia.kompas.id> pada 22 Januari 2020.
- Rahardjo, M. 2011. *Metode pengumpulan data penelitian kualitatif*
- Redaksi PUBinfo. *Dinas Perhubungan Kota Surabaya Jawa Timur*. Diakses dari <https://www.pubinfo.id/instansi-1399-dinas-perhubungan-kota-surabaya-jawa-timur.html> pada 3 Januari 2021.
- Rencana Strategis Dinas Perhubungan Kota Surabaya Tahun 2016-2021
- Sugiyono. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tachjan, H. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPI)-PUSLIT KP2W LEMLIT UNPAD.
- Taufiqurakhman. 2014. *Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Pendidikan Universitas Moestopo Beragama.
- Wahab, S. 2006. *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, J. 2018. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan aplikasi analisis proses kebijakan publik*. Malang: Media Nusa Creative.