

EFEKTIVITAS *SURABAYA INTELLIGENT TRANSPORT SYSTEM*

UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA



DHANY FIRMANDA

071111080

UNIVERSITAS AIRLANGGA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

SEMESTER GASAL 2020-2021

**EFEKTIVITAS *SURABAYA INTELLIGENT TRANSPORT SYSTEM*
UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN
DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Maksud : sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga

Disusun oleh :

DHANY FIRMANDA
NIM : 071111080

**PROGRAM SUTDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Semester Gasal 2020/2021

IR-PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA
**PROGRAM STUDI ILMU
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Dengan Ini Menyatakan Bahwa Skripsi Yang Berjudul

**EFEKTIVITAS PROGRAM SURABAYA INTELLIGENT TRANSPORT
SYSTEM UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN OLEH DINAS
PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA**

Telah DIujikan dan Disahkan Di Hadapan Penguji

Progam Studi : Ilmu Administrasi Negara

Departemen : Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga

Hari/Tanggal : Jumat, 31 Januari 2020

Pukul : 10.00 – 12.00 WIB

Ruang : A.205

Komisi Penguji Terdiri Dari :

Komisi Penguji Terdiri Dari :

Ketua Penguji



(Sulikah Asmorowati., S.Sos., M.DevSt., Ph.D)

NIP: 197505161999032003

Penguji I



(Dr. Erna Setijanigrum., S.IP., M.SI)

NIP: 197005032000032001

Penguji II



(Dr. Bintoro Wardiyanto, Drs., M.Si)

NIP: 19611224198101001

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu lain selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan ofrman kutipan (langsung ataupun tidak langsung) dalam isi Skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga

Surabaya, 27 Januari 2019

Penulis



Dhany Firmanda
(071111080)

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Skripsi ini saya persembahkan khusus untuk kedua orang tua saya yang saya sayangi, serta untuk keluarga besar saya yang selalu mendoakan dan memberi dukungan dan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi”

HALAMAN MOTIVASI

*“Is winning enough? Like even if you won, are you truly on the level you want to be?
The answer is “No”, I think there is more and I want to be better”*

“Apakah kemenangan itu sudah cukup ? seperti jika kamu menang, apakah kamu sudah ada di level yang kamu inginkan ? jawabannya adalah “tidak”, saya berfikir masih ada hal yang lebih daripada sekedar menang, dan saya ingin menjadi lebih baik”

– Jesse

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Karena atas berkat dan rahmat-nya saya bisa menyelesaikan skripsi ini dan mewujudkan harapan kedua Orang Tua saya. Skripsi ini merupakan karya tulis yang saya kerjakan dengan perjalanan yang tidak mudah. Namun saya akhirnya dapat melewati segala hingga pada tahap ini karena adanya doa, dukungan, motivasi, semangatm bantuan dan bimbinganyang senantiasa diberikan oleh berbagai pihak. Atau segalanya, saya ingin mengucapkan terima kasih.

1. Saya mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT yang telah memberikan saya kesempatan untuk menyelesaikan Skripsi ini dan memberikan rahmat, kasih sayang dan ridho-nya dalam setiap hal yang saya lakukan.
2. Kemudian saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk kedua orang tua saya, Ibu Wahyu Widiati atas kasih sayang nya yang tulus meski saya ini adalah anak yang sangat bandel dan sangat menyusahkan dan bapak Achmad Bachtiar yang telah membesarkan saya dan mengajarkan hidup hingga saya bisa menjadi seperti sekarang ini, tidak ada kata-kata yang cukup untuk menggambarkan betapa saya sangat menyayangi dan berterima kasih untuk kalian. Terima kasih atas segala pengorbanan dan dukungan yang diberikan sehingga Skripsi ini bisa terselesaikan.
3. Bapak Dr. Bintoro Wardiyanto, Drs., MS. Selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih telah meluangkan waktu disela-sela kesibukan Bapak untuk membimbing penulisan skripsi saya, maaf apabila dalam penulisan skripsi saya masih kurang dengan apa yang bapak ekspektasikan. Semoga Allah senantiasa memberi rejeki dan kesehatan untuk Bapak dan keluarga. Amin.
4. Mbak dwi selaku sekretaris departemen administrasi, tidak ada kata yang cukup untuk menggambarkan betapa saya berterima kasih atas bantuan yang mbak dwi berikan, terima kasih sudah mau repot-repot untuk membantu saya. Semoga Allah selalu memberi kelimpahan rejeki dan kesehatan untuk mbak dwi dan keluarga.
5. Seluruh dosen dan staff Ilmu Administrasi Negara Universitas Airlangga, kepada Bapak Bintoro, Ibu Sulikah, Bapak Philippus, Bapak Gitadi, Bapak Naryo, Bapak Antun, Prof Jusuf, Bapak Nanang, Ibu Wahyuni, Bapak Roestoto, Bapak Eko Supeno, Bapak Falih Suaedi, Ibu Erna. Terima kasih atas ilmu dan pngalaman yang telah berikan.
6. Para infforman dalam penelitian skripsi saya dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan kantor *Surabaya Intelligent Transport System Center*. Terima

kasih atas kesediaan waktu dan bantuannya yang telah diberikan untuk lancarnya proses pengerjaan Skripsi saya.

7. Keluarga besar AN 2011 yang telah menjadi teman-teman yang baik hati. Semoga kita dapat menjadi apa yang kita mimpikan masing-masing.
8. Keluarga besar ndolop, adhi, novenda, nuh cahya, yoga, derry, maringan, nova, ajhe, siska, nur laily terima kasih sudah mau berteman dengan saya meskipun saya egois dan merepotkan kalian tetap mau mendukung dan membantu saya. Terima kasih, meskipun kata terima kasih saja tidak cukup untuk kalian.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Judul dari skripsi ini adalah “Efektivitas *Surabaya Intelligent Transport System* untuk meningkatkan kualitas pelayanan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya”.

Skripsi ini terdiri dari empat bab, pada bab pertama berisi tentang latar belakang masalah penelitian. Surabaya merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia dan memiliki tingkat mobilitas yang tinggi sehingga aktivitas di berbagai sektor sangat penuh dan sesak sehingga untuk sampai ditempat tujuan para pengendara kerap melakukan cara termasuk melanggar lalu lintas. Pemerintah Kota Surabaya melalui instansi terkait yaitu Dinas Perhubungan tergerak untuk membuat suatu terobosan untuk menciptakan sebuah inovasi untuk manajemen lalu lintas yang bernama *Surabaya Intelligent Transport System* (SITS).

Kemudian, berisi rumusan masalah, tujuan penelitian yaitu untuk mendeskripsikan pelaksanaan program *Surabaya Intelligent Transport System* Kota Surabaya dilihat dari perpektif Efektivitas. Selanjutnya manfaat penelitian, kerangka teoritik, definisi konsep dan metode penelitian. Bab kedua yaitu gambaran umum kajian penelitian tentang Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan Program-nya yang berupa *Surabaya Intelligent Transport System*. Bab ketiga berisi tentang hasil wawancara terkait pelaksanaan program *Surabaya Intelligent Transport System*, serta interpretasi dari hasil temuan di lapangan dengan teori yang digunakan serta penelitian pada studi terdahulu. Bab terakhir berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan.

Penulis menyadari segala kekurangan yang ada dalam penulisan skripsi ini, oleh sebab itu penulis menerima segala masukan bagi kesempurnaan

skripsi ini. Penulis juga berharap karya tulis ini dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan Ilmu Administrasi Negara dan referensi masukan bagi pihak-pihak yang terkait. Pada akhirnya, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Wasalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Surabaya, 27 Januari 2019

Penulis

Dhany Firmanda