

Efektivitas Pelayanan Suroboyo Bus Melalui Aplikasi Golek Bis (GOBIS) dalam Rangka E-Government (Studi Pada UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Dinas Perhubungan Surabaya)

Windi Yuliawati¹⁾, Suroso²⁾, Ika Devi Pramudiana³⁾

¹⁾²⁾³⁾ Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya
Email: windiyuliawati00@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa Dinas Perhubungan Surabaya mempunyai inovasi untuk meningkatkan moda transportasi di Kota Surabaya. Mewujudkan inovasi tersebut Dinas Perhubungan Surabaya mengajak kerjasama dengan UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Kota Surabaya dengan meluncurkan transportasi publik yang diberi nama Suroboyo bus berbasis *E-Government* yaitu dengan aplikasi Golek Bis (GOBIS) untuk mempermudah pelayanan masyarakat dalam menggunakan transportasi umum serta menarik masyarakat Kota Surabaya untuk beralih dari menggunakan kendaraan pribadi menggunakan transportasi. Dengan adanya efektivitas Suroboyo Bus akan mengurangi *volume* kendaraan bermotor yang mengakibatkan kemacetan serta mengurangi sampah plastik di Kota Surabaya, karena Suroboyo Bus juga menerima pembayaran melalui penukaran botol plastik. Adapun tujuan dari penelitian proposal ini yaitu, sebagai berikut untuk mengetahui efektivitas pelayanan Suroboyo Bus dengan menggunakan aplikasi Golek Bis (GOBIS) dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan Suroboyo Bus dengan menggunakan aplikasi Golek Bis (GOBIS). Metode penelitian yang dipilih dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teori menggunakan efektivitas pelayanan publik yang telah dirumuskan oleh Gibson (2004) tentang 5 (lima) indikator untuk mengukur efektivitas yaitu produksi (*production*), efisiensi (*efficiency*), kepuasan (*satisfaction*), adaptasi (*adaptiveness*) dan pengembangan (*development*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Golek Bis (GOBIS) sudah efektif untuk mencari tau informasi keberangkatan bus tetapi dalam aplikasi tersebut perlu penambahan menu yang bisa melihat jumlah penumpang.

Kata Kunci: Pelayanan, Efektivitas, E-Government, Aplikasi Golek Bis (GOBIS)

Abstract

The background of this research is that the Surabaya Transportation Service has innovations to improve modes of transportation in the city of Surabaya. Realizing this innovation, the Surabaya Transportation Service invites cooperation with the Surabaya City Public Transportation Management UPTD by launching a public transportation named Suroboyo bus based on E-Government, namely the Golek Bus (GOBIS) application to facilitate community services in using public transportation and attract the people of Surabaya City to switch from using private vehicles to using transportation. With the effectiveness of the Suroboyo Bus, it will reduce the volume of motorized vehicles that cause traffic jams and reduce plastic waste in the city of Surabaya, because Suroboyo Bus also accepts payments by exchanging plastic bottles. The objectives of this research proposal are as follows: to determine the effectiveness of Suroboyo Bus services using the Golek Bis (GOBIS) application and to determine the supporting and inhibiting factors for the implementation of Suroboyo Bus services using the Golek Bis (GOBIS) application. The research method chosen in this study uses a qualitative approach with the theory of using public service effectiveness that has been formulated by Gibson (2004) regarding 5 (five) indicators to measure effectiveness, namely production, efficiency, satisfaction, adaptation. (adaptiveness) and development (development). The

results of this study indicate that the Golek Bis (GOBIS) application has been effective for finding information on bus departures, but the application needs to add a menu that can see the number of passengers.

Keywords: *Service, Effectiveness, E-Government, Golek Bis (GOBIS) Application*

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik dianggap efektif apabila masyarakat memperoleh pelayanan dengan mudah sesuai prosedur yang tidak berbelit-belit, cepat, tepat dan memuaskan. Kemampuan untuk meningkatkan meningkatkan efektivitas dari pelayanan publik ditentukan oleh pegawai pada instansi, organisasi, ataupun lembaga. Efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target berupa kualitas, kuantitas dan waktu yang telah dicapai dengan berprinsip semakin besar presentase target yang dicapai maka semakin tinggi efektivitasnya.

Diatur dalam pasal 39 ayat 1 Undang-Undang No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, bahwa pemerintah wajib menjamin tersedianya angkutan umum untuk jasa angkutan orang dan/atau barang antarkota, antarprovinsi, serta lintas batas negara. Berdasarkan permasalahan tersebut, pada 7 April 2018 pemerintah Kota Surabaya selaku lembaga yang berwenang melayani masyarakat untuk memberikan layanan yang terbaik memiliki inovasi program dimana pemerintah Kota Surabaya meluncurkan transportasi umum yang diberi nama Suroboyo Bus.

UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Dinas Perhubungan Surabaya yang mengelola Suroboyo Bus memiliki sistem aplikasi digital, yang dapat diakses secara *online* oleh penumpang. Aplikasi digital tersebut dinamakan aplikasi Golek Bis (GOBIS) yang diciptakan oleh UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Dinas Perhubungan Surabaya guna mengurangi kemacetan dan mampu mengurangi *volume* kendaraan yang ada di Kota Surabaya. Selain itu, ada fitur penukaran botol pada aplikasi Golek Bis (GOBIS) yang sangat membantu masyarakat untuk mengurangi sampah plastik dan untuk mendukung upaya ramah lingkungan karena

dapat mengurangi polusi udara yang ada di Kota Surabaya.

Kini Suroboyo Bus memiliki sekitar 28 (dua puluh delapan) unit dan belum ada penambahan. Suroboyo Bus juga memiliki 44 (empat puluh empat) halte. Pada bulan April 2018 sampai dengan bulan Agustus 2021 total keseluruhan terdapat 4.179.206 penumpang sehingga menunjukkan bahwa penumpang Suroboyo Bus mulai bulan April 2018 sampai dengan bulan Agustus 2021 mengalami kenaikan. Dengan ini Suroboyo Bus berjalan sesuai tujuan yaitu untuk mengurangi *volume* kendaraan pribadi di kota Surabaya.

Jika masyarakat dapat tersadar dengan baik untuk menggunakan transportasi umum teruma Suroboyo Bus dapat digunakan dengan sistem *online* yang telah disediakan oleh UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Dinas Perhubungan Surabaya dan pemerintah Kota Surabaya, secara tidak langsung masyarakat pun mampu membantu perekonomian dengan baik.

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang di teliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan Suroboyo Bus dengan menggunakan aplikasi Golek Bis (GOBIS)?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan Suroboyo Bus dengan menggunakan aplikasi Golek Bis (GOBIS) ?

B. LANDASAN TEORITIS

1. Konsep Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa inggris *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefenisikan efektivitas sebagai ketepatan kegunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Menurut Gibson, efektivitas adalah pencapaian tujuan

dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama. Tingkat tujuan dan sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Tercapainya tujuan dan sasaran itu akan ditentukan oleh tingkat pengorbanan yang telah dikeluarkan.

Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan didalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan seperti yang telah ditentukan.

Menurut Gibson (2004) disebutkan bahwa indikator untuk mengukur efektivitas organisasi diantaranya yaitu:

- a) Produksi (*Production*)
- b) Efisiensi (*Efficiency*)
- c) Kepuasan (*Satisfaction*)
- d) Adaptasi (*Adaptiveness*)
- e) Perkembangan (*Development*)

2. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Harbani Pasolog, pelayanan publik dapat dikelompokkan sesuai jenis pelayanannya yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan diantaranya meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Menurut A.S. Moenir (1995), unsur dalam proses kegiatan pelayanan publik yang mendukung jalannya kegiatan meliputi:

- a) Sistem, prosedur, dan metode
- b) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur
- c) Sarana dan prasarana
- d) Masyarakat sebagai pelanggan

3. Pengertian E-Government

Indrajit (2006) mendefinisikan, *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan. Dalam prakteknya, *e-government* adalah penggunaan internet

untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar supaya lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

4. Manfaat Implementasi E-Government

Menurut Okot-Uma (2002), sejumlah manfaat *e-government* yang dapat dirasakan seperti dapat menjadikan sejumlah hasil kerja pemerintah yang positif yaitu misalnya pemberian pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, interaksi dengan sektor bisnis dan industri semakin membaik, mendorong pemberdayaan masyarakat dengan kebebasan akses informasi publik dan pengelolaan pemerintah yang lebih efisien. Beberapa manfaat tersebut didasari bahwa *e-government* melibatkan sistem otomatisasi atau komputerisasi pada prosedur kerja yang sebelumnya berbasis pada kertas sehingga mendorong gaya kepemimpinan baru, cara kerja baru, cara dalam menentukan strategi, cara dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan warga masyarakat dan rekan bisnis lainnya, serta cara untuk mengelola dan menyampaikan informasi publik.

5. Aplikasi Golek Bis (GOBIS)

Aplikasi Golek Bis (GOBIS) merupakan suatu aplikasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan perjalanan menggunakan Bus Suroboyo maupun angkutan umum. Dalam aplikasi Golek Bis (GOBIS) saat ini tersedia 8 (empat), sebagai berikut:

- a) Suroboyo Bus (tracking posisi bus)
- b) Member
- c) Menunggu di halte
- d) Penukaran botol
- e) Bus kota (info rute bus kota)
- f) Mikrolet (info rute mikrolet)
- g) Tempat wisata (info lokasi wisata di Surabaya)
- h) Sentra UKM

Maksud dan tujuan pembuatan aplikasi Golek Bis (GOBIS) adalah memberikan informasi kepastian layanan

angkutan umum kepada masyarakat yang meliputi: jenis angkutan umum, kepastian waktu, kepastian armada, kepastian tujuan, kepastian konektivitas, kepastian biaya, dan kepastian jam operasi.

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Suroboyo Bus Melalui Aplikasi Golek Bis (GOBIS) dalam Rangka E-Government (Studi Pada UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Dinas Perhubungan Surabaya)”.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini disesuaikan dengan rumusan masalah, yang dimana rumusan masalah penelitian dijadikan acuan dalam menentukan fokus penelitian. Penelitian ini berfokus pada teori yang dikemukakan oleh Gibson (2004) tentang indikator untuk mengukur efektivitas yaitu meliputi indikator produksi (*production*), efisiensi (*efficiency*), kepuasan (*satisfaction*), adaptasi (*adaptiveness*) dan pengembangan (*development*).

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengenai efektivitas pelayanan Suroboyo Bus melalui aplikasi Golek Bis (GOBIS) pada UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Dinas Perhubungan Surabaya yang berlokasi di Jl. Dukuh Menanggal No. 1, Dukuh Menanggal, Kec. Gayungan, Kota Surabaya, Jawa Timur, 60234.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Efektivitas Pelayanan Suroboyo Bus dengan Menggunakan Aplikasi Golek Bis (GOBIS) Pada UPTD Transportasi Umum Dinas Perhubungan Surabaya

a) Produksi (*Production*)

Penelitian ini berdasar pada teori Gibson (2004) tentang mengukur efektivitas pada indikator produksi yaitu

dari sisi indikator ini fokus penelitian terdapat pada aspek pelayanan aplikasi Golek Bis (GOBIS) yang dibuat oleh UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Dinas Perhubungan Surabaya untuk melayani pelanggan Suroboyo Bus yang mempunyai tujuan awal yaitu untuk mempermudah pelayanan transportasi di Surabaya guna mengurangi kemacetan dan mampu mengurangi volume kendaraan yang ada di Surabaya. Produksi (*production*) ini dinilai sudah cukup baik sebagaimana telah dijelaskan oleh koordinator SIUTS dan pengawas Suroboyo Bus.

b) Efisiensi (*Efficiency*)

Sebagaimana hasil yang telah diperoleh peneliti bahwa pada indikator efisiensi pada aplikasi Golek Bis (GOBIS) sudah cukup baik menurut petugas Suroboyo Bus menjelaskan bahwa ada perubahan dalam pelayanan aplikasi tersebut salah satunya adalah penukaran botol, penukaran botol sekarang sistemnya ditukarkan terlebih dahulu ke pos penukaran yang tempat penukarannya juga tersedia di aplikasi. Dengan begitu pembayaran dengan botol plastik sudah diubah menjadi lebih efisien.

c) Kepuasan (*Satisfaction*)

Indikator kepuasan sudah cukup baik tergambar pada hasil wawancara terhadap penumpang Suroboyo Bus. Namun sayangnya, peneliti menemukan pendapat dari beberapa penumpang bawasannya aplikasi perlu ada penambahan menu untuk mengetahui jumlah penumpang.

d) Adaptasi (*Adaptiveness*)

Adaptasi petugas yang dilakukan sudah cukup baik, namun harus di tingkatkan lagi agar masyarakat atau calon penumpang mengetahui penggunaan aplikasi Golek Bis (GOBIS) dalam mengetahui jadwal keberangkatan bus, posisi bus, dan lain-lain.

e) **Perkembangan (Development)**

Perkembangan pada aplikasi Golek Bis (GOBIS) perkembangan tersebut sudah cukup baik karena menu terbaru di aplikasi Golek Bis (GOBIS) juga membantu pekerjaan petugas Suroboyo Bus.

2. **Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan Suroboyo Bus dengan Menggunakan Aplikasi Golek Bis (GOBIS)**

Adapun faktor pendukung pelaksanaan pelayanan Suroboyo Bus dengan menggunakan aplikasi Golek Bis (GOBIS), diantaranya:

- a) Transportasi *online* dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.
- b) Pelayanan Suroboyo Bus yang bisa diakses secara online memudahkan pelanggan mendapatkan informasi secara cepat.

3. **Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Suroboyo Bus dengan Menggunakan Aplikasi Golek Bis (GOBIS)**

Adapun faktor penghambat pelaksanaan pelayanan Suroboyo Bus dengan menggunakan aplikasi Golek Bis (GOBIS), diantaranya:

- a) Tidak bisa menampilkan estimasi waktu kedatangan bus dan waktu perjalanan sampai ke tempat tujuan dengan waktu yang sesuai.
- b) Perlu dukungan Google API Service.
- c) Dalam pengembangan aplikasi GOBIS di iOS, diperlukan dukungan akun developer Apple, Apple Macbook Pro, dan iPhone.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian diatas, peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

- a) Produksi, jika dilihat dari aplikasinya yang menuntut adanya ide terbaru untuk transportasi umum yang berbasis online.

b) Efisiensi, Penumpang Suroboyo Bus kini merasa efisien ketika naik Suroboyo Bus, karena ada peraturan baru yaitu pembayaran sampah botol plastik harus disetorkan dulu ke pos penukaran sampah botol plastik dan nantinya mendapatkan point member yang muncul di aplikasi Golek Bis (GOBIS) atau bisa yang tidak mempunyai handphone akan mendapatkan voucher botol yang dapat digunakan naik Suroboyo Bus.

c) Kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Golek Bis (GOBIS), rata-rata pelanggan puas dengan adanya aplikasi ini karena dapat membantu menginformasikan tentang perjalanan bus tersebut, tetapi aplikasi ini mempunyai kekurangan yaitu tidak dapat memuat informasi jumlah penumpang.

d) Adaptasi, petugas Suroboyo Bus juga melakukan adaptasi aplikasi Golek Bis (GOBIS) terhadap penumpang yang belum mengetahui cara pengoperasian aplikasi tersebut.

e) Perkembangan, aplikasi tersebut dapat membantu petugas untuk mengetahui laju bus dan untuk mengetahui kendala pada saat bus beroperasi.

2. **Rekomendasi**

Adapun saran yang diberikan peneliti sebagai berikut:

a) Adaptasi petugas Suroboyo Bus lebih ditingkatkan lagi agar lebih dikenal banyak masyarakat Kota Surabaya atau pengguna Suroboyo Bus untuk menggunakan aplikasi Golek Bis (GOBIS) karena dengan adanya aplikasi tersebut sudah memudahkan warga untuk mengetahui informasi keberangkatan bus.

b) Perlu adanya penambahan fitur yang ada di aplikasi untuk menunjang kebutuhan-kebutuhan informasi masyarakat. Fitur tersebut berupa informasi tersedianya kursi yang masih kosong dan jumlah penumpang yang ada di bus tersebut. Diharapkan dengan adanya penambahan fitur tersebut dapat mempermudah

- masyarakat untuk menggunakan aplikasi Golek Bis (GOBIS).
- c) Memperbaiki kualitas server yang lebih baik agar nanti kedepannya jika pengguna aplikasi lebih banyak tidak terjadi trouble lagi dan pelanggan Suroboyo Bus jadi lebih nyaman dalam menggunakan aplikasi Golek Bis (GOBIS).
- d) Masyarakat Kota Surabaya atau pengguna Suroboyo Bus untuk kedepannya perlu dilibatkan lagi dalam pengembangan aplikasinya, karena pendapat dan saran mereka sangat dibutuhkan.

REFERENSI

- Baker, S. (2003). *New Consumer Marketing: Managing A Living Demand System*.
- Basu, S. (2004). *Pengantar Bisnis Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gibson, Ivancevich, Donnely. (1997). *Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur, dan Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Harbani, P. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Hasibuan, M. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Dasar dan Kunci Keberhasilan*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Istianto, B. (2011). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kadir, Moleong, & Lexy. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rodakarya.
- Miles, M. B., & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press.
- Moenir, H. A. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ridwan, M. (2012). *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Medan: PT. Sofmedia.
- Sedarmayanti. (2010). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, S. (2007). *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekanto, S. (2004). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi.