

ABSTRAK

Penelitian ini berangkat dari persoalan Dishub Provinsi DIY dalam penanganan yang berkaitan dengan mobilitas, khususnya pada kemacetan lalu lintas di Kawasan DIY. Permasalahan kemacetan tersebut berhubungan dengan peran yang dijalankan Dishub Provinsi DIY selaku penyelenggara publik yang belum berjalan optimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai sejauh mana peran Dishub Provinsi DIY dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik yang berbasis *smart mobility* di DIY dengan menggunakan lima kategorisasi peran menurut Siagian (2009), diantaranya peran stabilisator, inovator, modernisator, pelopor, dan katalisator.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Pengumpulan data yang dilakukan melalui kegiatan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Kemudian, data-data yang telah terkumpul dianalisis dengan teknik analisis data studi kasus dan diinterpretasikan berdasarkan tahapannya.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya komitmen Dishub Provinsi DIY dalam mewujudkan pelayanan yang berbasis konsep *smart mobility* jika berdasarkan lima kategorisasi peran berdasarkan teori Siagian (2009). Hanya saja peran-peran Dishub DIY sebagai penyelenggara publik khususnya pada peran stabilisator, inovator, modernisator, pelopor dan katalisator masih belum berjalan optimal dalam memperlancar kemacetan lalu lintas di kawasan DIY. Hal ini terlihat dari belum adanya pemenuhan jumlah target pengguna Trans Jogja dan masih terjadi waktu tunggu yang lama di simpang jalan pada jam-jam sibuk. Oleh karena itulah diperlukan adanya peningkatan sosialisasi, pemeliharaan dan penambahan fitur *feedback* pada Trans Jogja dan ATCS untuk meningkatkan peran Dishub Provinsi DIY agar lebih baik lagi dalam mengatasi permasalahan kemacetan lalu lintas di DIY.

Kata kunci: Peran Pemerintah, Inovasi Pelayanan publik, *Smart Mobility*

ABSTRACT

This research departs from the problem of the Yogyakarta Provincial Transportation Agency in handling issues related to mobility, especially traffic jams in the DIY area. The problem of congestion is related to the role played by the Yogyakarta Provincial Transportation Agency as a public organizer which has not run optimally. The purpose of this study was to assess the extent of the role of the DIY Provincial Transportation Agency in realizing smart mobility-based public service innovations in DIY by using five role categorizations according to Siagian (2009), including the roles of stabilizers, innovators, modernizers, pioneers, and catalysts.

The research method used is qualitative. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation studies. Then, the collected data were analyzed using case study data analysis techniques and interpreted based on the stages.

The results of this study indicate the commitment of the Yogyakarta Provincial Transportation Agency to realizing services based on the concept of smart mobility based on five role categorizations based on Siagian's theory (2009). It's just that the DIY Transportation Agency's roles as public administrators, especially in the roles of stabilizers, innovators, modernizers, pioneers, and catalysts, are still not running optimally in facilitating traffic jams in the DIY area. This can be seen from the lack of fulfillment of the target number of Trans Jogja users and the long waiting times at intersections during rush hours. That's why it is necessary to increase the socialization, maintenance, and addition of feedback features on Trans Jogja and ATCS to increase the role of the DIY Provincial Transportation Agency so that it is even better in dealing with traffic congestion problems in DIY.

Keywords: Government Role, Public Service Innovation, Smart Mobility