

INTISARI

Kota merupakan pusat pelayanan yang memfasilitasi kegiatan masyarakat yang tinggal. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan yang disediakan di suatu kota dapat berupa pelayanan barang, jasa, dan administrasi. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pembangunan di beberapa kota telah menerapkan konsep pembangunan *smart city*. Konsep tersebut menggunakan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publiknya. Salah satu kota di Indonesia yaitu Kota Surabaya telah menggunakan konsep *smart city*. Perkembangan pelayanan publik yang menggunakan teknologi informasi di Kota Surabaya telah terlaksana sejak tahun 2012, pada masa kepemimpinan Walikota Tri Rismaharini. Perkembangan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi di Kota Surabaya hingga saat ini telah mengalami perkembangan yang lebih maju dibandingkan dengan kota yang lain di Indonesia.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian studi kasus, dengan pendekatan kualitatif eksploratif. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik analisis kasus ganda dengan menggali persamaan dan perbedaan antar kasus, dan mengkomparasikan konteks pada masing-masing kasus. Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan manajemen pelayanan transportasi dan persampahan di Kota Surabaya. Mendeskripsikan sistem pelayanan publik transportasi dan persampahan menggunakan sistem teknologi informasi di Kota Surabaya. Serta bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi pada pelayanan transportasi dan persampahan di Kota Surabaya.

Hasil dari penelitian ini adalah manajemen transportasi dan persampahan yang telah menggunakan sistem teknologi informasi, yang mana sistem transportasi berbasis TI yakni terkait pengendalian sistem lampu lalu lintas, sistem parkir, angkutan masal cepat (trem), serta sistem pengujian kendaraan bermotor. Manajemen persampahan Kota Surabaya, memiliki fitur "*Solid Waste Application Transportation*" yang memudahkan Dinas Kebersihan dan RTH dalam memonitoring dan menganalisis kondisi persampahan di Kota Surabaya Kebijakan tersebut merupakan komitmen yang berasal dari tujuan pemerintah kota untuk memberikan pelayanan yang maksimal sehingga masyarakat dapat menggunakan dengan mudah dan terlayani. Serta faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan TI di Kota Surabaya adalah kepemimpinan, komitmen dan kebijakan, serta ketersediaan anggaran.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Transportasi, Persampahan, Teknologi Informasi, Surabaya

ABSTRACT

City is service center that facilitates the activity of community. According of UU Number 25 Year 2009 public service consists of goods service, services, and administration service. Development of information technology give impact for urban development apply the concept of smart city. The concept use information technology for implementation of public services. Surabaya is one of city in Indonesia has implemented that concept urban development of smart city. Surabaya has used the information technology in public services since 2012, in period Tri Rismaharini as mayor Surabaya. Current, development public service use technology information in Surabaya progressed significant than the other city in Indonesia.

The research uses case study method, with qualitative exploratory approach. The analytical technique used in this research was multiple case analysis techniques by exploring of similarities and differences between the cases and comparing of context in each case. The purpose of this research was to describe the management public service of transportation and waste in Surabaya. Then, describe the public service system of transportation and waste using information technology system in Surabaya. And to analysis the factors that influence the using information technology system in public service of transportation and waste in Surabaya.

The results of this research is transportation and waste management has been using information technology system, which IT based transportation system is related to traffic light system control, parking system, transportation public (Trem), and vehicle testing system. Waste management in Surabaya City has a “Solid Waste Application Transportation”, the function for monitoring and analyzing the condition of waste in Surabaya City. The policy is a commitment that comes from the city government’s goal to provide maximum services so that people can use easily and underserved. And the factors that affect the implementation of public services using IT in Surabaya City is the leadership, commitment and policy and the availability of budget.

Keywords: Service Management, Transportation, Waste, Information Technology, Surabaya