

**INOVASI APLIKASI TRANSPORTASIKU  
DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA**

**Kholilah Danarratoe Kharima**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum

Universitas Negeri Surabaya

[kholilah.18125@mhs.unesa.ac.id](mailto:kholilah.18125@mhs.unesa.ac.id)

**Eva Hany Fanida**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum

Universitas Negeri Surabaya

[evafanida@unesa.ac.id](mailto:evafanida@unesa.ac.id)

**Abstrak**

Penggunaan teknologi saat ini dibutuhkan dalam bidang pelayanan publik. Seiring dengan bertambahnya kebutuhan masyarakat maka pemerintah sebagai penyedia layanan publik terus melakukan pembaruan terhadap perubahan pelayanan yang diberikan. Salah satu penerapan *e-government* oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya adalah inovasi aplikasi TransportasiKu yang bertujuan untuk memberikan layanan informasi terkait lalu lintas dan transportasi umum yang ada di Surabaya secara terkini, praktis, lebih cepat dengan satu aplikasi yang memuat semua informasi melalui genggam *smartphone*. Penelitian ini menganalisa menggunakan teori *measuring the quality of e-government from the user perspective* menurut Kozak dengan enam indikator yaitu *ease of use, content and appearance of the information, reliability, citizen support, trust/security, support in completing forms*. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif, teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dokumentasi dan teknik analisa data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi ini mendapat respon yang cukup baik dari masyarakat sebagai pengguna karena dapat memberikan layanan informasi yang dibutuhkan namun masih ada juga gangguan dalam penggunaannya. Indikator pertama, kemudahan penggunaan dirasa para pengguna sangat mudah digunakan untuk setiap saat. Indikator kedua, isi tampilan informasi yang dihadirkan sederhana dan lengkap. Indikator ketiga keandalan, server yang digunakan masih kurang cukup. Indikator keempat dukungan masyarakat untuk halaman bantuan tidak tersedia hanya ada kolom komentar. Indikator kelima kepercayaan/keamanan, tidak menyertakan informasi pribadi sehingga aman. Indikator keenam dukungan dalam pengisian, formulir aplikasi ini berbasis informasi tanpa perlu pengisian formulir data para penggunanya.

**Kata Kunci :** Pelayanan Publik, Inovasi, *E-Government*, TransportasiKu

**Abstract**

The use of technology is currently needed in the field of public services. The government as a public service provider continues to make updates One of the applications of e-government by the Surabaya City Department of Transportation is the TransportationKu application innovation which aims to provide information services related to traffic and public transportation in Surabaya in an up-to-date, practical, faster way with one application that contains all information through the grip of a smartphone. This study analyzes using indicators measuring the quality of e-government from the user perspective Kozak with six indicators. This research uses descriptive research with qualitative methods, interview data collection techniques, observation, documentation and data analysis techniques, namely data collection, data reduction, data presentation and conclusion / verification. The results of this study indicate that this application has received a fairly good response from the public as a user because it can provide the information services needed, but there are still disturbances in its use. The first indicator is felt by users to be very easy to use at any time. The second indicator is simple and complete. The third indicator in this application the server used is still insufficient. The fourth indicator is the help page is not available, only a comment column. The fifth indicator does not include personal information so it is safe. The sixth indicator of is information-based without the need to fill out user data forms.

**Keywords:** Public Service, Innovation, E-Government, TransportasiKu

**PENDAHULUAN**

Perkembangan zaman yang semakin maju menjadikan kebutuhan masyarakat juga semakin meningkat terutama dalam hal pelayanan, masyarakat menginginkan adanya

pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari terutama pelayanan dalam memberikan informasi. Dalam (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003, 2003) pelayanan publik

merupakan rangkaian kegiatan pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah merupakan lembaga negara yang berkewajiban memberikan layanan terbaik kepada warga, karena setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah dan juga untuk memberikan pelayanan baik bagi masyarakat diperlukan peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara terpolo, tersistem, berkelanjutan dan memiliki jaminan pelayanan yang tentunya dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintahan (Oktariyanda dkk, 2013).

Pelayanan dalam hal informasi dikaitkan dengan semakin majunya teknologi yang merupakan bentuk dari perkembangan zaman karena dengan adanya teknologi akan mempermudah memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat saat ini. Teknologi sendiri memiliki arti yaitu suatu bentuk proses yang meningkatkan nilai tambah, proses tersebut menggunakan atau menghasilkan suatu produk, produk yang dihasilkan tidak terpisah dari produk lain yang ada dan bagian yang integral dari suatu sistem (Handoko & Fanida, 2019). Penggunaan teknologi saat ini mengarah pada pemanfaatan internet, dengan adanya internet maka suatu pelayanan akan menjadi lebih efektif dan efisien karena dapat digunakan dan dijangkau dengan mudah. Dengan menggunakan teknologi maka pemerintah berusaha untuk lebih memahami kebutuhan masyarakat dan dapat memberikan layanan dimana saja, kapan saja dan juga lebih tepat dan akurat (Guendue dkk, 2018).

Pemanfaatan teknologi internet telah dikembangkan di berbagai sektor salah satunya sektor pemerintahan yang biasa disebut *electronic government* atau pemerintahan digital di definisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam administrasi publik, dikombinasikan dengan perubahan organisasi dan keterampilan baru untuk meningkatkan layanan publik dan proses demokrasi untuk memperkuat dukungan untuk kebijakan publik (Kalvet, 2012). Secara sederhana *electronic government (e-government)* juga merupakan suatu langkah yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat. Menurut Christopher (2018) menyebutkan bahwa :

*“The goal for the e-government was that once the strategy is fully implemented, clients would access government services through computers and mobile phones, through libraries and community centers in nearby villages, via a central call centre or a conveniently placed kiosk, in-person at a government service centre, or*

*directly through a ministry office”*. (Tujuan dari e-government adalah bahwa setelah strategi diterapkan sepenuhnya, klien akan mengakses layanan pemerintah melalui komputer dan telepon seluler, melalui perpustakaan dan Pusat Komunitas di desa-desa terdekat, melalui pusat panggilan pusat atau kios yang ditempatkan dengan nyaman, secara langsung. di Pusat Layanan Pemerintah, atau langsung melalui kantor kementerian). (Christopher dkk, 2018)

Pengembangan *e-government* di Indonesia didukung oleh adanya Instruksi Presiden (Inpres) Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* dan didukung oleh regulasi yang terkait seperti Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta Peraturan Pemerintah No. 61 tahun 2010 tentang Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Dengan hadirnya *e-government* dalam pemerintahan juga memberikan manfaat kepada masyarakat diantaranya proses tata kelola yang lebih transparan, penghematan biaya dan waktu layanan menjadi lebih efisien, prosedur yang disederhanakan dan juga peningkatan manajemen yang lebih ramah dan mudah (Ibrahim & Zakaria, 2016).

*E-government* di Indonesia sendiri telah masuk ke berbagai bidang, salah satunya dalam bidang informasi lalu lintas dan transportasi. Informasi lalu lintas dan transportasi menjadi hal yang dibutuhkan oleh masyarakat sekarang karena sebagian besar masyarakat menggunakan kendaraan bermotor dalam menjalankan aktivitasnya dan juga terlihat adanya peningkatan jumlah penduduk di setiap tahunnya yang menjadikan jumlah kendaraan bermotor juga ikut meningkat. Berikut tabel jumlah kendaraan bermotor di Jawa Timur meningkat setiap tahunnya.

**Tabel 1**  
**Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis di Jawa Timur (2017-2019)**

Jenis	2017	2018	2019
Mobil Penumpang	1.444.394	1.529.053	1.603.211
Mobil Bus	71.310	72.859	72.967
Mobil Barang	627.116	652.478	671.687
Sepeda Motor	14.258.074	14.993.350	15.803.241
<b>Jumlah</b>	<b>16.400.894</b>	<b>17.247.740</b>	<b>18.151.106</b>

Sumber : Data Badan Pusat Statistik 2020

Berdasarkan Tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa perkembangan jumlah kendaraan bermotor terjadi peningkatan yang signifikan pada jenis kendaraan sepeda motor tahun 2018 ke 2019 yaitu 809.891 kendaraan. Adanya perkembangan yang cukup pesat tersebut juga

dipengaruhi oleh kemajuan setiap kota masing-masing sehingga kota tersebut berpotensi untuk memberikan kenaikan jumlah pengguna kendaraan bermotor yang ada di Indonesia. Kota yang berpotensi ini biasanya kota-kota besar atau kota metropolitan seperti Jakarta, Surabaya, Semarang, dan sebagainya.

Kota Surabaya merupakan salah satu kota dengan penggunaan kendaraan bermotor paling tinggi di Jawa Timur. Sesuai dengan kebutuhan masyarakat, kendaraan pribadi mendominasi dalam jumlah kendaraan bermotor yang ada di Kota Surabaya. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Jawa Timur terkait jumlah kendaraan bermotor di Jawa Timur, Kota Surabaya menduduki peringkat pertama se Jawa Timur dengan rata-rata mengalami peningkatan sebesar 7,03% per tahun dari 1.944.802 kendaraan di tahun 2015 meningkat hingga 2.159.069 kendaraan pada tahun 2017. Hal tersebut dipengaruhi oleh tingkat mobilitas masyarakat Kota Surabaya sehingga jumlah kendaraan yang kian meningkat hingga menyebabkan volume lalu lintas padat (Krisnady & Rahayu, 2020).

**Tabel 2**

**Jumlah Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 di Surabaya (2017-2019)**

Jenis Kendaraan	2017	2018	2019
Roda 2	2.200.801	2.343.887	2.517.449
Roda 4	581.116	615.853	649.350
<b>Jumlah</b>	<b>2.781.917</b>	<b>2.959.740</b>	<b>3.166.799</b>

Sumber: Data Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur 2020

Berdasarkan Tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa terjadi peningkatan yang signifikan pada jenis kendaraan roda 2 dari tahun 2018 ke 2019 yaitu 173.562 kendaraan. Dengan demikian setiap tahun nya kota Surabaya selalu mengalami peningkatan sehingga banyak titik jalanan yang cenderung padat disetiap waktu, hal ini juga disebabkan karena Surabaya menjadi salah satu kota metropolitan dengan jumlah penduduk berdasarkan data Badan Pusat Statistik tahun 2018 sebanyak 3,15 juta jiwa.

Dengan banyaknya jumlah penduduk yang ada di Surabaya mengakibatkan jalanan yang ada di Surabaya setiap harinya timbul kemacetan dan beberapa masyarakat akhirnya memilih untuk tidak menggunakan transportasi pribadi dalam aktivitasnya melainkan menggunakan transportasi umum. Selain itu juga masyarakat juga membutuhkan kemudahan mengakses informasi untuk mempermudah mendapatkan transportasi umum tersebut dan juga informasi terkait lalu lintas di jalanan untuk efisiensi waktu menuju lokasi dalam beraktivitas.

Surabaya juga menjadi pusat pergerakan bisnis dan perekonomian sehingga di kota ini banyak masyarakat

yang melakukan aktivitasnya disini. Beberapa kota sekitar Surabaya yang terkenal dengan sebutan Gerbang Kertasusila (Gresik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo dan Lamongan) menjadikan Surabaya sebagai barometer pembangunan dan sebagai tujuan urbanisasi bagi warganya (Surriadi, 2016).

Dengan banyaknya aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat dari berbagai daerah setiap harinya sehingga diperlukan adanya informasi yang mudah untuk digunakan pengguna kendaraan bermotor, selain itu juga padatnya lalu lintas di jalanan membuat masyarakat membutuhkan suatu layanan dalam bidang transportasi yang bisa memberikan informasi transportasi dan lalu lintas yang terbaru dan terkini. Keresahan warga Surabaya karena seringnya terjadi kemacetan dan pengalihan arus atau penutupan jalan tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu menjadi masalah tersendiri bagi para pengguna jalan sehingga banyak dari mereka yang terkena macet dan terlalu lama menghabiskan waktu di jalan dan tidak semua pengguna jalan juga mengetahui jalan alternatif apabila jalan utama ditutup atau dialihkan. Pengguna transportasi umum juga memiliki kebiasaan untuk menunggu di halte dengan waktu yang lama tanpa tahu pada jam berapa kendaraan datang.

Untuk saat ini langkah yang telah diambil pemerintah kota Surabaya yaitu memberikan informasi apabila ada penutupan atau pengalihan arus jalan dengan cara informasi ditampilkan di layar besar yang terdapat di beberapa sudut jalanan tengah kota sehingga pengguna jalan yang lewat bisa membaca untuk informasi kapan adanya penutupan jalan atau pengalihan arus namun adanya pemberian informasi dengan cara seperti itu kurang efektif karena listrik yang digunakan cukup besar dan tidak semua pengguna jalan membaca adanya informasi itu terlebih lagi mereka akan lupa dengan tanggal yang tertulis. Hal ini sejalan dengan berita yang terdapat di [suarapubliknews.net](http://suarapubliknews.net) :

“Dishub Surabaya sudah menerapkan papan informasi digital atau *Variable Message Sign* (VMS) di beberapa *traffic light* di Surabaya. Di antaranya ada di Jalan Ahmad Yani Frontage, *traffic light* Kebun Binatang Surabaya, dan juga Al-falah. Namun, penggunaan papan informasi digital itu biayanya sangat mahal untuk pembangunan fisik dan listriknya” (Kurnia, n.d.).

Di era saat ini teknologi sudah maju dan berkembang, berbagai informasi seharusnya bisa didapatkan dengan mudah begitu pula kebutuhan informasi lalu lintas dan transportasi juga seharusnya bisa diberikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya pengguna jalan. Adanya inovasi dalam sektor publik dianggap sangat penting dilakukan untuk memberikan kontribusi

dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat (Eprilianto dkk, 2019).

Dengan melihat data perkembangan kendaraan bermotor diatas tadi yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya, pada tahun 2018 ada upaya yang dilakukan pemerintah kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk dapat memberikan pelayanan terkait informasi yang lebih baik dan mudah dijangkau oleh masyarakat yaitu adanya suatu inovasi melalui aplikasi yang berkaitan dengan kebutuhan lalu lintas dan transportasi diantaranya yaitu, GOBIS Surabaya Bus yang berguna untuk mengetahui jadwal Bus Surabaya beroperasi, Go Parkir yang digunakan untuk mengetahui slot area parkir yang tersedia, SITS berguna untuk memantau lalu lintas dari cctv yang tersebar di beberapa titik di Surabaya.

Adanya beberapa aplikasi tersebut sudah digunakan oleh masyarakat Surabaya namun aplikasi itu berdiri sendiri-sendiri sehingga masyarakat perlu memiliki lebih dari satu aplikasi untuk bisa mendapatkan informasi terkait lalu lintas dan transportasi yang ada di Surabaya. Dalam memberikan pelayanan yang lebih maksimal maka diperlukan adanya pembaruan inovasi. Hal inilah yang kemudian menjadi keunikan dari inovasi sektor publik, bahwasanya kebaruan yang ada merupakan hasil dari berbagai faktor internal seperti tuntutan perbaikan organisasi dan eksternal organisasi seperti tuntutan masyarakat yang ingin perubahan pelayanan semakin baik (Asmara & Rahayu, 2019).

Di satu sisi, suatu pelayanan yang dibuat juga harus berdasarkan dengan kebutuhan masyarakatnya karena kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya (Rakhmah & Meirinawati, 2016). Dengan melihat kebutuhan masyarakat Surabaya yang semakin bertambah dan perlunya pembaruan inovasi untuk peningkatan pelayanan dalam bidang informasi dan transportasi maka Dinas Perhubungan Kota Surabaya membuat suatu penemuan baru yaitu satu aplikasi yang bisa digunakan oleh masyarakat Surabaya dengan lebih baik dan lebih canggih karena aplikasi ini bisa memuat berbagai macam aplikasi sebelumnya menjadi hanya satu aplikasi yaitu TransportasiKu. Aplikasi ini hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Surabaya dalam hal memberikan informasi lalu lintas dan transportasi yang lebih lengkap dan terbaru. Aplikasi terbaru TransportasiKu ini gabungan dari aplikasi-aplikasi lain yang sudah kami buat, TransportasiKu ini untuk semua. *One for all*. Satu aplikasi untuk semua. Untuk

kendaraan pribadi, angkutan umum, serta arus lalu lintas di Kota Surabaya (Kurnia, n.d.).

Aplikasi ini bisa memberikan informasi tentang keadaan lalu lintas secara *real time* berdasarkan cctv yang ada di sejumlah titik di Surabaya, terdapat juga jadwal keberangkatan dan pemberhentian Bus Surabaya, dapat juga melihat lokasi parkir yang tersedia. Selain itu juga, aplikasi ini bisa memberikan notifikasi kepada kita secara *up to date* ketika ada penutupan jalan atau pengalihan arus, perbaikan jalan dan sebagainya jadi, tanpa kita membuka aplikasi ini kita bisa langsung mendapat notifikasi terkait keadaan lalu lintas terkini. Sehingga dengan mudah dan canggihnya aplikasi ini akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi dan lebih tepat dalam menentukan arah tujuan dalam perjalanannya.

TransportasiKu merupakan aplikasi milik Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang di luncurkan pada 31 Mei 2019 bertepatan dengan hari jadi Kota Surabaya ke-726. Adanya aplikasi ini mendapat respon yang baik dari masyarakat pengguna kendaraan bermotor karena Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah melakukan pembaruan inovasi dengan menghadirkan satu aplikasi ini dapat mengakses banyak informasi terkait lalu lintas dan transportasi yang ada di Surabaya sehingga juga dapat memudahkan dalam perjalanan. Kendala untuk saat ini ada di sisi server karena harus menyediakan kapasitas server yang cukup besar agar informasi dapat cepat diakses oleh masyarakat. sehingga terkadang dalam penggunaan aplikasi masih terjadi gangguan di beberapa fitur. Pemerintah juga berharap masyarakat dengan cepat merespon adanya inovasi aplikasi yang baru ini dan memberikan tanggapan apa saja keunggulan serta keuntungan masyarakat jika memakai aplikasi ini sehingga tujuan dari penelitian ini yaitu mendeskripsikan bagaimana inovasi aplikasi TransportasiKu ini berjalan. Karena adanya penemuan baru ini, penulis terdorong untuk mengangkat sebuah penelitian yang berjudul **“Inovasi Aplikasi TransportasiKu di Dinas Perhubungan Kota Surabaya”**

## METODE

Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif yaitu dilakukan dengan menggambarkan dan menginterpretasi obyek sesuai dengan fakta yang ada. Menurut Sugiyono (2016) metode penelitian kualitatif yaitu:

“Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, analisis data bersifat induktif kualitatif dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi”. (Sugiyono, 2016)

Pengambilan fokus dari penelitian ini dapat membatasi dalam penelitian satu atau lebih dari variabel dan harus berfokus pada permasalahan dari situasi sosial yang ada, karena dalam penelitian ditemukan banyak permasalahan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh peneliti. Jadi fokus dalam penelitian ini berasal dari permasalahan yang ada di situasi sosial dan dapat menjadi data untuk melakukan penelitian. Penelitian kualitatif ini mempunyai tujuan untuk memfokuskan data yang ingin diamati, disusun secara rinci dan dapat disimpulkan dengan baik dan benar.

Untuk melihat kualitas dari inovasi aplikasi TransportasiKu dapat digunakan dengan baik oleh masyarakat maka fokus dalam penelitian ini menggunakan teori *Measuring the quality of e-government from the user perspective* (Kozák, 2018) sebagai berikut:

1. *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan)  
*The e-government application should be quickly accessible from the web search engines and ideally the address should be simple to remember. Users should find the navigation on the website intuitive and clear, what might be achieved by the right composition of menus and buttons. The language used should be understandable for the average user. There should also be the option to change the official language.*  
 Situs aplikasi *e-government* harus dapat diakses dengan cepat dari mesin pencari web dan idealnya alamat url harus mudah diingat. Pengguna harus menemukan navigasi di situs web yang intuitif dan jelas, apa yang mungkin dicapai dengan komposisi menu dan tombol yang tepat. Bahasa yang digunakan harus dapat dimengerti oleh rata-rata pengguna. Harus ada juga opsi untuk mengubah bahasa resmi.
2. *Content and appearance of the information* (Isi dan Tampilan Informasi)  
*What information and services are available online? Are the information provided up-to-date, topic related and in the right amount? The e-government services should be graphically appealing to the user and offer intuitive animations.*  
 Informasi dan layanan apa yang tersedia secara online? Apakah informasi yang diberikan mutakhir, terkait topik, dan dalam jumlah yang tepat? Layanan *egovernment* harus menarik secara grafis bagi pengguna dan menawarkan animasi intuitif.
3. *Reliability* (Keandalan)  
*This dimension concerns the accessibility of electronic services. Does it load in various browsers, Does it function consistently correctly, Is the speed satisfactory, Are there other issues affecting the desired performance.*

Dimensi ini menyangkut aksesibilitas layanan elektronik. Apakah itu memuat di berbagai browser, Apakah itu berfungsi secara konsisten dengan benar, Apakah kecepatannya memuaskan, Apakah ada masalah lain yang memengaruhi kinerja yang diinginkan.

4. *Citizen support* (Dukungan Masyarakat)  
*The e-government services should provide citizens with tools to assist them in case of troubles to complete the service or find a relevant information. Primarily, these tools should be found directly on the website, for example, FAQ or help pages. However, if additional assistance is required, there should be contact information – e-mail or telephone contact. (Note: the online chat can also be offered as a modern & fast solution).*  
 Layanan *e-government* harus menyediakan alat bagi warga untuk membantu mereka jika terjadi masalah untuk menyelesaikan layanan atau menemukan informasi yang relevan. Terutama, alat-alat ini harus ditemukan langsung di situs web, misalnya, FAQ atau halaman bantuan. Namun, jika bantuan tambahan diperlukan, harus ada informasi kontak - kontak email atau telepon. (Catatan: obrolan online juga dapat ditawarkan sebagai solusi modern & cepat).
5. *Trust/Security* (Kepercayaan / Keamanan)  
*Citizens should believe that their data are secure and protected from the frauds. The adequate privacy of personal data must be guaranteed. The e-government services should use advanced verification settings and archived data are to encrypted. Security concerns can quickly spread and might prevent citizens from using the online service.*  
 Warga negara harus yakin bahwa data mereka aman dan terlindungi dari penipuan. Privasi data pribadi yang memadai harus dijamin. Layanan *e-government* harus menggunakan pengaturan verifikasi lanjutan dan data yang diarsipkan untuk dienkripsi. Masalah keamanan dapat dengan cepat menyebar dan mungkin menghalangi warga untuk menggunakan layanan online.
6. *Support in Completing Forms* (Dukungan dalam mengisi formulir)  
*The great potential of e-government services is in saving time for its citizens by the automatic filling of the forms using information previously provided by the citizen or gathered from the internal sources.*  
 Potensi besar layanan *e-government* adalah dalam menghemat waktu warganya dengan pengisian formulir secara otomatis menggunakan informasi yang sebelumnya disediakan oleh warga atau dikumpulkan dari sumber internal. Dalam indikator

ini berkaitan juga dengan diperlukan pengisian formulir atau tidak ketika menggunakan aplikasi ini.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan wawancara sebagai data sekunder, observasi dan dokumentasi. Adanya pandemic Covid-19 menjadikan ruang gerak peneliti dalam mendapatkan data menjadi terbatas sehingga wawancara yang dilakukan juga terbatas dan tidak menyeluruh. Wawancara akan dilakukan secara *online* untuk mengurangi kontak langsung dan yang akan menjadi subjek penelitian yaitu pengguna aplikasi 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 (Sugiyono, 2016).

## HASIL PEMBAHASAN

Salah satu bentuk penerapan *e-government* oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam pelayanan informasi bidang lalu lintas dan transportasi adalah inovasi aplikasi berbasis *android* yang bernama “TransportasiKu”. Aplikasi TransportasiKu hadir sejak 31 Mei 2019 merupakan aplikasi yang diciptakan sebagai bentuk pembaruan dari aplikasi-aplikasi sebelumnya yang dapat memberikan informasi terkait kendaraan pribadi, angkutan umum serta informasi lalu lintas Surabaya yang dapat dijangkau hanya dengan satu aplikasi. Selanjutnya untuk mendeskripsikan lebih rinci terkait inovasi aplikasi TransportasiKu di Dinas Perhubungan Kota Surabaya, penelitian ini akan dibahas dengan menggunakan teori *Measuring the quality of e-government from the user perspective* (Kozák, 2018) berikut penjelasannya:

### 1. *Ease of use* (kemudahan penggunaan)

Dalam penelitian ini *ease of use* adalah indikator untuk mengukur kemudahan suatu aplikasi dapat diakses dengan cepat dan mudah selain itu juga kemudahan penggunaan dilihat dari bahasa yang digunakan pada aplikasi tersebut. Hal ini sesuai dengan definisi *ease of use* menurut (Wakhida & Sanaji, 2020) *ease of use* berarti adanya kemudahan penggunaan teknologi dan internet yang dirasakan oleh konsumen tanpa mengeluarkan suatu usaha apapun dalam mengoperasikan sistem aplikasi yang dirancang untuk memudahkan konsumen dan juga mudah dipelajari (*easy to learn*), terkendali (*controllable*), serta jelas dan dapat dipahami (*clear and understandable*).

Dalam suatu layanan yang berbasis *e-government* akan selalu dituntut untuk ada

kemudahan dalam penggunaannya karena tentunya aplikasi yang berbasis *e-government* ini menjadi hal baru yang ada di masyarakat. Kini masyarakat dihadapkan pada kemajuan teknologi yang berbasis internet, dimana semua dapat diakses melalui internet begitu pula dengan pelayanan publik yang dihadirkan pemerintah, akhirnya pemerintah juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang mudah dijangkau dan diakses oleh masyarakat yaitu yang biasa disebut *e-government*. Pemerintah sebagai penyedia layanan yang berbasis internet tidak begitu saja dalam membuat aplikasi, pastinya aplikasi yang dibuat harus mudah dipahami dan mudah digunakan oleh masyarakat.

Adanya aplikasi TransportasiKu yang dihadirkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya ini untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat untuk adanya aplikasi yang bisa memberikan informasi terkait lalu lintas dan transportasi dan juga sebagai pembaruan dari aplikasi-aplikasi yang sebelumnya. Karena Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebelumnya juga telah menghadirkan layanan informasi lalu lintas namun aplikasi tersebut terpisah satu-satu dan masyarakat menginginkan adanya satu aplikasi yang bisa menampilkan banyak menu informasi lalu lintas dan transportasi umum. Dengan begitu aplikasi TransportasiKu ini dibuat untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan tentunya didukung dengan kemudahan dalam penggunaannya.

Banyak faktor yang dapat dilihat untuk mengetahui kemudahan penggunaan dalam suatu layanan seperti bagaimana pencarian untuk mendapatkan aplikasi ini, bahasa yang digunakan, apakah menu yang ditampilkan mudah untuk digunakan. Kemudahan dalam akses pada aplikasi ini dimulai dengan pencarian aplikasi dapat dengan mudah didapatkan cukup dengan mengetikkan “TransportasiKu” di *play store* dan akan langsung muncul aplikasi ini dengan begitu aplikasi ini sangat mudah untuk didapatkan oleh masyarakat dan tidak membingungkan. Sedangkan untuk pilihan bahasa yang ada pada aplikasi TransportasiKu hanya menggunakan bahasa Indonesia dan tidak ada pilihan bahasa lain, sehingga aplikasi ini dibuat sudah disesuaikan dengan bahasa yang akan digunakan oleh penggunanya yaitu masyarakat Surabaya dan sekitarnya. Untuk menu yang ada di aplikasi TransportasiKu ini cukup sederhana tidak banyak tombol menu sehingga memudahkan pengguna untuk mencari informasi. Hal ini sejalan dengan yang

dikatakan oleh Widhi sebagai pengguna aplikasi TransportasiKu menyatakan bahwa:

“iya cukup mudah memang untuk mengoperasikan aplikasi ini soalnya tombol tidak terlalu banyak dan menu juga sudah jadi satu semua jadi nggak bingung untuk cari-cari, juga ada fitur notifikasi yang belum ada di aplikasi lainnya jadi memang aplikasi ini mudah penggunaannya” (wawancara dilakukan pada 25 Oktober 2020).

Pada aplikasi TransportasiKu ini Dinas Perhubungan Kota Surabaya memberikan kemudahan lainnya yang berbeda dari aplikasi-aplikasi sebelumnya yaitu adanya fitur notifikasi untuk pemberitahuan terkait keadaan lalu lintas yang bermasalah seperti penutupan jalan, pengalihan arus, kemacetan, dan lain-lain. Jadi, pengguna aplikasi ini dapat dengan mudah mengetahui keadaan lalu lintas yang bermasalah hanya dengan melihat notifikasi yang muncul di *smartphone* masing-masing pengguna.

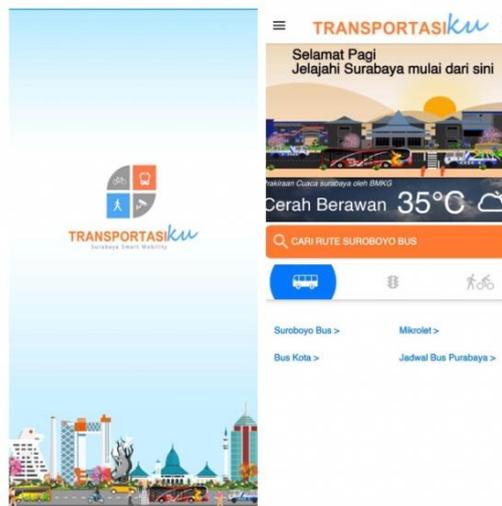
Kemudahan penggunaan ini dapat dilihat dari pendapat masyarakat yang telah memakai aplikasi TransportasiKu. Selama ini masyarakat merasa cukup terbantu dengan adanya layanan informasi terkait lalu lintas dan transportasi di Surabaya karena dengan mudah mereka bisa mendapatkan *update* lalu lintas yang ada dan juga penggunaan aplikasi yang simpel dan bahasa yang mudah di mengerti oleh masyarakat sehingga dapat memperlancar perjalanan.

## 2. *Content and appearance of the information (isi dan tampilan informasi)*

Dalam penelitian ini *content and appearance of the information* adalah indikator untuk melihat isi dan tampilan pada aplikasi ini yang memuat tentang bagaimana layanan ini tersedia, menu yang ditampilkan, dan juga desain dan grafis yang menyangkut warna dan gambar yang ditampilkan. Menurut (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) *content and appearance of the information* berarti indikator ini mengacu pada kualitas informasi dengan karakteristik warna yang digunakan, tata letak, grafik, gambar/animasi sehingga akan memiliki pengaruh terhadap kesan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna.

Tampilan dalam suatu layanan menjadi hal yang diperhatikan oleh masyarakat terutama layanan dalam bentuk aplikasi, untuk masyarakat yang kurang melihat kemajuan teknologi pasti akan susah untuk menggunakan layanan dalam bentuk aplikasi maka dari itu diperlukan tampilan dalam layanan aplikasi yang mudah digunakan oleh masyarakat namun tetap

bagus dan menarik penggunaannya, dengan begitu Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam membuat aplikasi TransportasiKu yang berisi informasi lalu lintas dan transportasi memberikan tampilan yang sederhana dan menarik untuk dapat digunakan oleh penggunaannya.



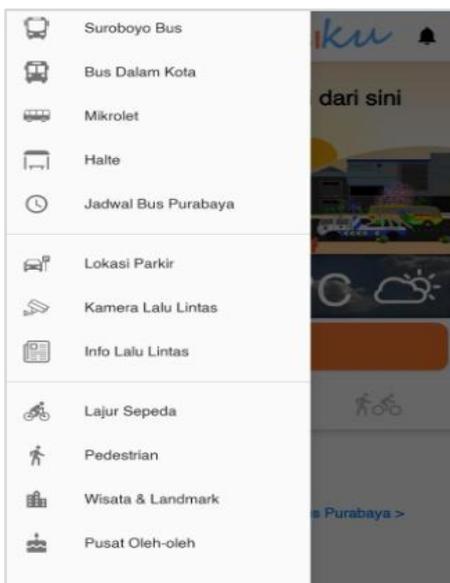
Gambar.1

### Tampilan Aplikasi TransportasiKu

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2020

Dapat kita lihat bahwa desain tampilan dari aplikasi TransportasiKu ini cukup sederhana, gambar yang ada di halaman depan juga tidak banyak hanya terdapat gambar bus Surabaya dan beberapa ikon kota Surabaya, gambar yang dibuat pada tampilan aplikasi ini juga jelas menunjukkan transportasi dan lalu lintas sesuai dengan tujuan aplikasi ini. Untuk tombol yang ada pada aplikasi ini juga tidak banyak, hanya ada dipojok kanan atas untuk notifikasi dan pojok kiri atas untuk membuka semua menu sehingga sangat mudah untuk digunakan masyarakat dan untuk pilihan warna yang digunakan juga tidak terlalu banyak, hanya oranye, biru dan latar belakang putih sehingga membuat tulisan yang ada pada aplikasi ini bisa terlihat dengan jelas.

Dengan tampilan aplikasi yang sederhana ini menjadikan masyarakat sebagai pengguna menjadi mudah untuk menggunakan aplikasi ini karena masih banyak juga masyarakat yang belum mengikuti perkembangan teknologi sehingga merasa susah untuk menggunakan layanan yang berbasis aplikasi seperti ini namun untuk aplikasi ini di desain dengan sederhana dan tidak banyak tombol-tombol yang akan membuat bingung penggunaannya.



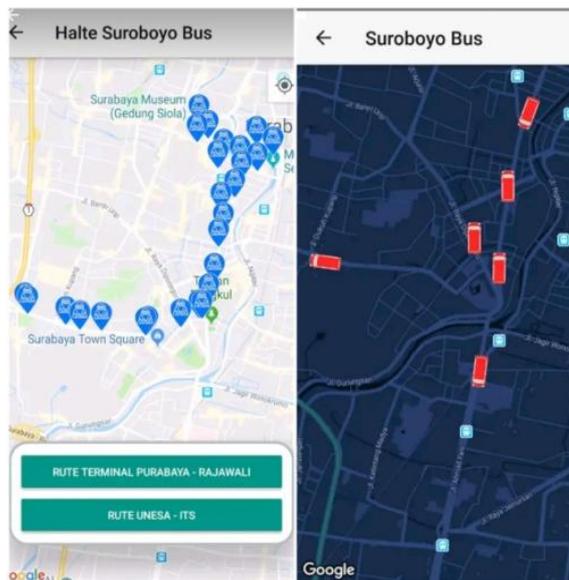
Gambar.2

**Menu Pada Aplikasi TransportasiKu**

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2020

Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam memberikan informasi terkait lalu lintas dan transportasi yang ada di Surabaya juga cukup lengkap, menu yang dihadirkan beragam sehingga pengguna bisa mencari informasi sesuai yang diinginkan. Untuk menu transportasi umum ini terdapat suroboyo bus, bus dalam kota, mikrolet, halte, jadwal bus purabaya kemudian menu lalu lintas terdapat lokasi parkir, kamera lalu lintas, info lalu lintas dan untuk menu tambahan juga terdapat lajur sepeda, pedestrian, wisata dan pusat oleh-oleh. Sehingga pembagian menu ini untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam melakukan perjalanan. Pada menu tersebut juga bisa kita lihat bahwa sudah terbagi menjadi tiga bagian yaitu pada bagian atas berisi informasi transportasi umum, bagian tengah untuk informasi lalu lintas dan biasa digunakan oleh pengguna transportasi pribadi dan dibagian terakhir berisi informasi tambahan yang ada di Surabaya.

Dengan adanya tampilan menu yang disesuaikan seperti itu akan menambah kemudahan para pengguna karena tampilan yang dibuat cukup mudah untuk dipahami kegunaan setiap menu nya dan para pengguna juga menjadi lebih mudah untuk mencari informasi yang dibutuhkan karena telah dibagi menjadi tiga bagian. Beberapa isi menu aplikasi TransportasiKu dapat kita lihat pada gambar berikut:

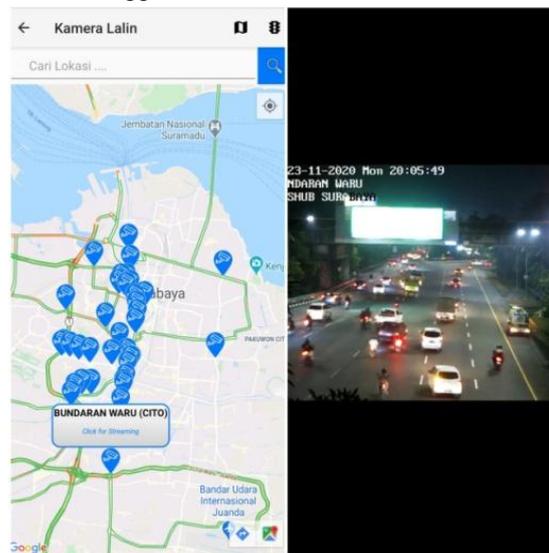


Gambar.3

**Trayek Bus Suroboyo**

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2020

Menu ini menampilkan tracking rute suroboyo bus jadi apabila kita akan menggunakan suroboyo bus kita bisa melihat terlebih dahulu posisi bus tersebut dan kita juga bisa memperkirakan kedatangannya di halte kita menunggu.

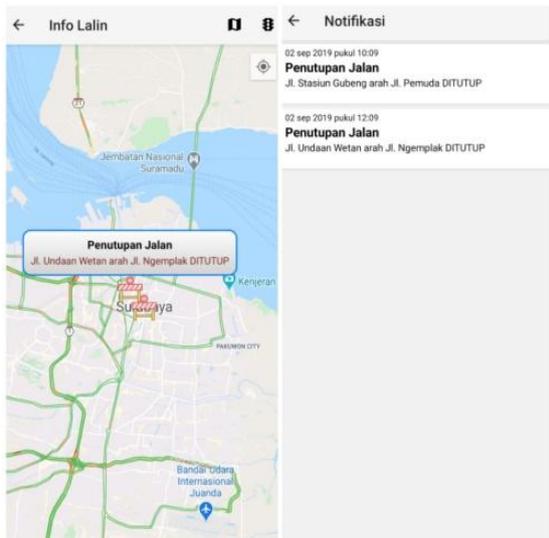


Gambar.4

**Kamera Lalu Lintas**

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2020

Menu kamera lalu lintas ini merupakan menu yang paling sering digunakan oleh masyarakat karena dengan membuka menu ini masyarakat dapat melakukan perencanaan perjalanan lebih mudah dengan melihat keadaan lalu lintas yang dihadirkan secara terkini.



**Gambar.5**  
**Info Lalu Lintas**

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2020

Menu info lalu lintas ini menampilkan informasi terkait permasalahan yang ada di lalu lintas seperti penutupan jalan, pengalihan arus dan lain lain. Untuk menu info lalin ini tanpa kita membuka menu, apabila ada *update* terkait lalu lintas maka akan muncul di notifikasi kita jadi secara langsung kita bisa mengetahui info lalu lintas yang terkini. Menu ini menjadi yang berbeda dari aplikasi lainnya karena benar-benar sangat membantu masyarakat untuk mengetahui info lalu lintas yang juga disertai dengan notifikasi. Hal ini sesuai yang dikatakan oleh Zara sebagai pengguna aplikasi TransportasiKu menyatakan bahwa:

“iya aplikasi ini beda dari yang lain soalnya ada notifikasinya jadi bisa tahu info lalu lintas yang terkini langsung muncul di hp kita” (wawancara dilakukan pada 25 Oktober 2020)

Isi dari menu yang ada di aplikasi TransportasiKu ini cukup memberikan informasi yang lengkap bagi para penggunanya baik pengguna transportasi umum maupun pengguna transportasi pribadi selain itu isi yang ada di setiap menu juga cukup lengkap karena memberikan informasi yang detail. Sehingga dapat kita ketahui berkaitan dengan isi dan tampilan yang dihadirkan di aplikasi TransportasiKu, masyarakat menilai aplikasi ini memuat isi yang cukup lengkap yang dapat memberikan informasi lalu lintas dan transportasi, karena informasi yang banyak ini bisa mereka dapatkan di satu aplikasi saja sehingga masyarakat bisa merasakan kepuasan menggunakan aplikasi ini. Seperti halnya ketika akan melakukan perjalanan kita bisa terlebih dahulu melihat menu kamera lalu lintas

di beberapa titik untuk kita mengetahui apakah jalanan tersebut lancar atau macet selain itu apabila ada pengalihan arus atau penutupan jalan juga akan otomatis muncul notifikasi sehingga isi informasi yang ada pada aplikasi ini cukup baik karena dapat memuat informasi-informasi yang terkini yang dibutuhkan oleh masyarakat.

### 3. **Reliability (keandalan)**

Dalam penelitian ini *reliability* adalah indikator untuk mengukur aksesibilitas layanan aplikasi ini dan kinerja pada aplikasi ini seperti dapat diakses dimana aplikasi ini, kecepatan dalam penggunaan aplikasi. Sedangkan menurut (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) *reliability* didefinisikan sebagai kepercayaan warga terhadap situs *e-government* tentang penyampaian layanan yang benar dan tepat waktu istilah tersebut mencakup fungsi teknis yang benar (aksesibilitas dan ketersediaan) dan keakuratan layanan.

Keandalan dalam suatu pelayanan yang berbasis internet atau yang biasa disebut *e-government* tentu menjadi satu yang diperhatikan dalam proses pelaksanaannya karena untuk menjalankannya membutuhkan layanan internet. Sehingga dalam menggunakan aplikasi ini membutuhkan layanan internet maka indikator keandalan disini dapat dilihat dari aksesibilitas dan ketersediaan dalam hal ini berarti aksesibilitas menyangkut tentang sejauh mana aplikasi ini dapat digunakan oleh penggunanya, kenyamanan dan kualitas penggunaannya dan ketersediaan menyangkut tentang sejauh mana sistem aplikasi ini berjalan dengan baik dan sistem mengalami degradasi atau gangguan dalam layanannya (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam membuat aplikasi TransportasiKu telah berusaha untuk memberikan layanan yang maksimal. Berkaitan dengan aksesibilitas aplikasi TransportasiKu, aplikasi ini berbasis *android* sehingga hanya dapat digunakan oleh pengguna *smartphone* dengan sistem *android* dan belum bisa digunakan pengguna *smartphone* dengan sistem *ios* sehingga untuk pengguna *ios* belum bisa memasang aplikasi ini pada *smartphone* nya. Jadi dapat kita ketahui bahwa belum semua masyarakat bisa menggunakan aplikasi ini, meskipun begitu aplikasi ini cukup banyak penggunanya dilihat dari *play store*, aplikasi TransportasiKu telah diunduh oleh lebih dari 10.000 pengguna.

Dengan banyaknya pengguna aplikasi TransportasiKu berarti aplikasi ini cukup membantu masyarakat dalam memberikan informasi terkait lalu lintas dan transportasi yang ada di Surabaya. Kemudian berkaitan dengan kenyamanan dan kualitas

penggunaan, masyarakat merasa nyaman dengan menggunakan aplikasi ini untuk bisa mendapatkan informasi lalu lintas dan transportasi secara terkini selain itu juga masyarakat sebagai pengguna merasa nyaman dengan aplikasi ini karena satu aplikasi ini bisa menghadirkan berbagai macam informasi lalu lintas sehingga menjadi lebih praktis. Namun untuk kualitas penggunaannya masih terjadi gangguan di beberapa menu. Hal ini menyambung terkait ketersediaan, sistem aplikasi ini berjalan cukup baik tidak di semua menu, hal ini dirasakan oleh masyarakat pengguna transportasi umum yang biasa menggunakan aplikasi ini untuk melihat jadwal bus ataupun halte. Masyarakat selalu mengalami gangguan ketika membuka menu ini, jadwal tidak muncul dan tiba-tiba aplikasi ini tertutup dengan sendiri, sedangkan untuk masyarakat pengguna kendaraan pribadi yang biasa menggunakan aplikasi ini untuk melihat kamera lalu lintas dan info lalu lintas tidak ada gangguan dan informasi yang di dapat juga informasi yang terkini. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Bapak Deyan selaku programmer pada bidang e-dishub menyatakan bahwa:

“untuk saat ini memang masih terjadi gangguan di beberapa menu yang tidak bisa muncul secara penuh ya, karena kapasitas server untuk aplikasi ini masih kurang jadi kita juga masih memperbaiki untuk kapasitas yang lebih besar lagi”(wawancara dilakukan pada 07 Mei 2020).

Jadi, keandalan yang ada pada aplikasi TransportasiKu ini dirasa masyarakat masih kurang baik karena sistem yang dibuat masih belum cukup memberikan informasi yang dapat dijangkau oleh semuanya selain itu juga masih terjadi gangguan di beberapa menu yang ada di aplikasi ini sehingga membuat masyarakat masih belum bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dinas Perhubungan Kota Surabaya selaku pemilik dan pengelola aplikasi TransportasiKu juga sudah menerima keluhan masyarakat yang berkaitan dengan gangguan yang ada di aplikasi ini dan Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga mengatakan bahwa hal ini terjadi karena server yang ada pada aplikasi ini masih kurang, sehingga kedepannya Dinas Perhubungan Kota Surabaya akan melakukan perbaikan kualitas server yang lebih besar agar lebih banyak digunakan oleh masyarakat dan meminimalisir gangguan-gangguan yang terjadi pada aplikasi.

#### 4. *Citizen support* (dukungan masyarakat)

Dalam penelitian ini *citizen support* adalah indikator yang berarti memberikan layanan dan juga menyediakan alat bagi penggunaannya untuk membantu apabila terjadi masalah dalam mencari informasi

seperti tersedia kontak email, kontak telepon, FAQ, halaman bantuan atau obrolan online. Hal ini sesuai dengan penjelasan *citizen support* menurut (Qasem & Zolait, 2016) *citizen support* atau dukungan masyarakat berarti adanya forum yang dihadirkan untuk mengajukan pertanyaan yang banyak digunakan dalam bentuk dukungan online seperti informasi yang memandu pengguna sepanjang waktu dan *hot line* pengaduan.

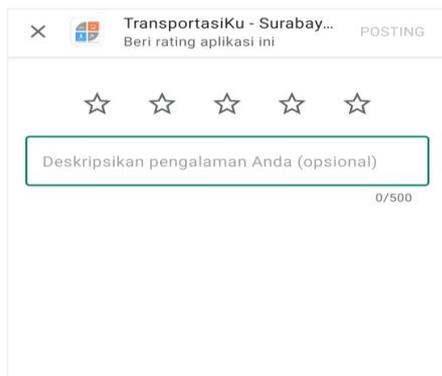
Dukungan masyarakat dalam bentuk menyediakan alat untuk masyarakat berinteraksi dua arah dengan penyedia layanan memang diperlukan karena dengan adanya interaksi dua arah ini masyarakat akan merasa lebih mendapatkan kemudahan dalam layanan karena apabila terjadi permasalahan bisa langsung berinteraksi dengan menanyakan kendala yang terjadi. Dapat diartikan juga dukungan masyarakat berarti adanya bukti banyaknya para pengguna yang menggunakan aplikasi ini dan menuliskan pengalaman atau saran selama menggunakan aplikasi ini yang dapat menjadikan masukan dan perbaikan untuk aplikasi ini lebih baik dan dengan begitu suatu aplikasi berarti mendapat dukungan masyarakat.

Adanya layanan obrolan online, kontak telepon, halaman bantuan biasanya ada pada layanan yang berhubungan dengan surat menyurat atau seperti layanan yang berhubungan dengan data sehingga memang diperlukan tambahan alat untuk berinteraksi karena menyangkut dengan hal-hal yang penting untuk keperluan pribadi. Sedangkan aplikasi TransportasiKu ini merupakan aplikasi yang hanya memberikan layanan informasi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat saat melakukan perjalanan. Sehingga sampai saat ini aplikasi-aplikasi yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam memberikan informasi lalu lintas dan transportasi tidak tersedia alat pendukung untuk melakukan interaksi dengan penyedia layanan, begitu pula dengan aplikasi TransportasiKu juga tidak tersedia alat untuk melakukan interaksi dengan penyedia layanan. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh Ibu Nurul selaku pegawai bidang e-dishub menyatakan bahwa :

“kalau untuk obrolan online dan sejenisnya memang kita gak ada karena kita kan berbasis layanan informasi, tapi masyarakat juga masih bisa menuliskan komentar atau saran masukan di kolom komentar saat mereka download aplikasi ini, itu biasanya kita juga melihat respon masyarakat dari situ”(wawancara dilakukan pada 14 Mei 2020).

Dapat kita ketahui bahwa aplikasi TransportasiKu ini hadir untuk memberikan informasi

kepada masyarakat terkait lalu lintas dan transportasi umum yang ada di Surabaya sehingga Dinas Perhubungan Kota Surabaya sudah mempersiapkan penyedia layanan yang memberikan *update* informasi lalu lintas sehingga dirasa belum perlu adanya alat untuk berinteraksi dengan penyedia layanan dan juga terdapat info untuk kamera lalu lintas yang bisa kita gunakan untuk melihat kondisi jalanan di titik tertentu dan informasi itu juga sudah otomatis berdasarkan pantauan kamera yang ada disana. Namun bukan berarti tidak ada dukungan masyarakat dari adanya aplikasi ini. Aplikasi ini tetap mendapat dukungan dari masyarakat yang berarti adanya dukungan masyarakat karena hadirnya aplikasi ini juga berdasarkan masukan masyarakat dari aplikasi-aplikasi yang sebelumnya yang menginginkan aplikasi *one for all*. Jadi, untuk dukungan masyarakat dalam bentuk memberikan masukan dan saran bisa dilakukan di kolom komentar saat mengunduh aplikasi ini.



**Gambar.6**  
**Kolom Komentar**

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2020

Apabila dari pengguna terdapat keluhan atau masukan untuk perbaikan aplikasi ini kedepannya, masyarakat masih bisa menuliskan keluhan atau masukannya pada kolom komentar TransportasiKu yang ada di *play store* dan Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai penyedia layanan juga memantau komentar yang ada di kolom tersebut untuk bisa mengetahui kelebihan dan kekurangan aplikasi ini dan akan melakukan perbaikan untuk peningkatan aplikasi yang lebih baik lagi. Meskipun dari aplikasi TransportasiKu tidak terdapat halaman bantuan ataupun obrolan online tetapi adanya kolom komentar ini dirasa cukup oleh masyarakat untuk bisa menuliskan pengalamannya menggunakan aplikasi ini yang dapat berupa masukan, saran ataupun keluhan.

Berkaitan dengan dukungan masyarakat untuk suatu aplikasi berbasis *e-government* mencantumkan nomor bantuan. Meskipun kita tahu bahwa aplikasi ini

memang hanya berbasis informasi layanan tetapi untuk aplikasi yang berbasis *e-government* akan lebih baik apabila terdapat tambahan kontak email atau kontak telepon karena adanya kontak tersebut akan menambah informasi para penggunanya apabila ada hal yang ingin ditanyakan meskipun tidak dilakukan secara langsung seperti fitur obrolan langsung. Dan berarti aplikasi ini mendapat dukungan masyarakat yang dapat dilihat dari 10.000 pengguna yang telah mengunduh aplikasi ini dan para pengguna juga menuliskan saran, masukan, keluhan ataupun pengalamannya menggunakan aplikasi ini yang berarti aplikasi ini mendapat dukungan dari masyarakat. Hal ini sejalan dengan komentar yang dituliskan di kolom komentar oleh salah satu pengguna, mengatakan bahwa

“Akhirnya ada satu aplikasi yang bisa memuat semua informasi lalu lintas dan transportasi di Surabaya, jadi gak perlu repot unduh banyak aplikasi”

Dengan adanya tulisan tersebut berarti aplikasi ini mendapat dukungan dari masyarakat yang merasakan adanya aplikasi ini dan tulisan komentar yang lain juga berarti memberikan masukan untuk aplikasi ini menjadi lebih baik lagi.

##### 5. *Trust/security* (kepercayaan/keamanan)

Dalam penelitian ini *Trust/Security* merupakan indikator untuk mengetahui keamanan data saat kita menggunakan aplikasi dan juga kepercayaan masyarakat selama menggunakan aplikasi untuk data yang di masukkan dapat terjaga dengan baik sehingga pengguna aplikasi juga merasa aman dan terlindungi. Hal ini juga sesuai dengan definisi *trust/security* menurut (Meftah et al., 2015) *trust/security* berarti adanya kepercayaan yang berkembang pada pengguna ketika mereka yakin bahwa situs web atau aplikasi tersebut legal, etis, dan dapat dipercaya serta mampu menjaga kerahasiaan mereka.

Pelayanan publik saat ini telah beralih ke layanan internet sehingga pemerintah selalu berinovasi untuk memberikan layanan yang menarik yang dibutuhkan oleh masyarakatnya. Tentu tidak mudah bagi pemerintah untuk membuat aplikasi berbasis *e-government* karena yang ada di pikiran masyarakat pasti ribet dan harus memasukkan banyak data untuk bisa mengakses suatu aplikasi dan pastinya masyarakat tidak dengan mudah untuk percaya dalam menuliskan data pada suatu aplikasi karena mereka belum tahu bagaimana keamanan yang ada pada suatu aplikasi tersebut maka disini pemerintah sebagai penyedia layanan apabila membuat suatu aplikasi harus bisa dijaga keamanan data penggunanya dengan demikian apabila terbukti data tersebut dapat dijaga

keamanannya maka masyarakat sebagai pengguna juga akan memiliki kepercayaan pada pemerintah. Kepercayaan yang dimaksud yaitu yang terdiri dari privasi dan keamanan kita sebagai warga negara karena layanan sekarang berbasis elektronik maka begitu pentingnya suatu kepercayaan.

Perlu kita ketahui bahwa pentingnya *Trust on Government* (TOG) dan *Trust on Internet* (TOI) dalam keberhasilan mengadopsi *e-government* ke dalam sistem pemerintahan. Kepercayaan warga pada entitas pemerintah yang digambarkan juga akan mempengaruhi keberhasilan aplikasi *e-government*. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa kepercayaan pada aplikasi *e-government* jelas terkait dengan kepercayaan pada pemerintah. Keberhasilan pembentukan kepercayaan dalam aplikasi pemerintah terkait dengan hubungan pemerintah dengan masyarakatnya. Oleh karena itu, kepercayaan warga terhadap pemerintah harus secara langsung memotivasi kepercayaannya pada aplikasi pemerintah. Kepercayaan pengguna aplikasi terhadap kemampuan dan keamanan internet dapat dijadikan sebagai indikator perluasan kepercayaan individu pada teknologi (Meftah et al., 2015).

Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam menghadirkan aplikasi ini tentu berdasarkan kebutuhan masyarakat yang menginginkan satu aplikasi yang bisa memuat semua informasi lalu lintas, dengan adanya keinginan masyarakat ini berarti menandakan bahwa masyarakat memiliki kepercayaan pada pemerintah yakni Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk bisa menghadirkan aplikasi tersebut sehingga pada akhirnya masyarakat juga memiliki kepercayaan pada aplikasi TransportasiKu. Adanya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah ini akan membantu mewujudkan keberhasilan *e-government* yang saat ini memang sedang banyak dilakukan oleh pemerintah diberbagai bidang salah satunya untuk layanan informasi lalu lintas.

Aplikasi ini dibuat untuk memberikan informasi kepada masyarakat yang bertujuan untuk memperlancar perjalanan sehingga dalam menggunakan aplikasi ini tidak terdapat data yang perlu dimasukkan sehingga aplikasi ini sangat aman dan dapat dipercaya dan digunakan oleh masyarakat untuk bisa membantu memberikan informasi yang terkini terkait lalu lintas ataupun transportasi umum. Selain itu juga kepercayaan masyarakat yang berkaitan dengan pemerintah sebagai penyedia layanan, pada aplikasi TransportasiKu berarti Dinas Perhubungan Kota Surabaya selaku penyedia layanan dirasa cukup baik dalam memberikan kepercayaannya

kepada masyarakat untuk bisa menggunakan aplikasi ini karena dari aplikasi-aplikasi yang sebelumnya respon masyarakat juga begitu tinggi terhadap aplikasi yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan digunakan baik oleh masyarakat dan mampu membantu memberikan *update* informasi yang dapat berguna dipercaya oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Putri sebagai pengguna aplikasi TransportasiKu yang menyatakan bahwa:

“kalau saya tidak ada kekhawatiran pakai aplikasi ini karena tidak perlu mengisi data diri sehingga tidak ada data yang saya masukkan untuk pakai aplikasi ini jadi ya saya cukup percaya pada aplikasi ini karena bisa memberikan informasi lalu lintas yang terkini” (wawancara dilakukan pada 30 Oktober 2020).

Sehingga keberhasilan aplikasi ini apabila dilihat dengan indikator *trust/security*, maka Dinas Perhubungan Kota Surabaya berhasil memberikan kepercayaan kepada masyarakat untuk mau menggunakan layanan pemerintah yang berbasis *e-government* dan masyarakat juga mau untuk menerima kemajuan teknologi yang sedang berkembang saat ini. Karena masyarakat percaya kepada pemerintah maka masyarakat percaya juga pada teknologi.

#### **6. Supporting in completing forms (dukungan dalam mengisi formulir)**

Dalam penelitian ini *supporting in completing forms* merupakan indikator untuk mengetahui adakah formulir yang perlu diisi untuk bisa menggunakan aplikasi ini. Sedangkan menurut (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) *supporting in completing forms* atau yang biasa disebut *Functionality of the Interaction Environment* berarti adanya pengisian formulir pengguna untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan administrasi publik atau penyedia layanan untuk memungkinkan pengumpulan informasi yang diperlukan.

Dukungan dalam pengisian formulir disini dimaksudkan untuk masyarakat dapat berinteraksi dengan portal aplikasi *e-government* sehingga adanya data-data yang masuk dari pengisian formulir akan memudahkan masyarakat untuk menggunakan aplikasi berbasis *e-government*. Dan juga dengan adanya pengisian formulir untuk menggunakan portal atau aplikasi berbasis *e-government* berarti pemerintah sebagai penyedia layanan dapat melihat dari mana saja penggunaannya seperti, jenis kelamin, rentang usia yang menggunakan aplikasi, asal tempat tinggal dan lain-lain. Data-data seperti ini nantinya akan menjadi evaluasi tersendiri bagi pemerintah penyedia layanan sehingga mereka tahu harus

memberikan layanan yang bagaimana dan menhadirkan informasi yang seperti apa. Dukungan dalam pengisian formulir disini juga berarti cara yang digunakan oleh masyarakat untuk menuliskan masukan, pengalaman, saran ataupun keluhan pada kolom komentar yang ada sehingga adanya wadah tersebut yakni kolom komentar dapat berarti adanya dukungan dalam bentuk pengisian formulir yang dilakukan oleh masyarakat.

Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam membuat aplikasi TransportasiKu tentunya berharap aplikasi ini dapat dijangkau oleh semua kalangan karena aplikasi ini memberikan informasi yang dapat berguna untuk semua kalangan. Namun untuk saat ini belum ada ketentuan untuk pengisian formulir saat menggunakan aplikasi ini, aplikasi ini hadir murni untuk memberikan informasi lalu lintas dan transportasi umum kepada masyarakat sehingga pemerintah sebagai penyedia layanan tidak memberikan form untuk para penggunanya sebelum menggunakan aplikasi ini. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Ibu Nurul selaku pegawai di bidang e-dishub yang mengatakan bahwa:

“aplikasi TransportasiKu ini memang tidak ada pengisian formulir ataupun kuesioner untuk mendapat feedback dari masyarakat, jadi untuk saat ini aplikasi ini murni untuk memberikan update informasi lalu lintas yang ada di Surabaya” (wawancara dilakukan pada 14 Mei 2020).

Apabila kita melihat penjelasan atau definisi dari *support in completing forms*, meskipun aplikasi ini berbasis informasi saja seharusnya pemerintah sebagai penyedia layanan yakni Dinas Perhubungan Kota Surabaya bisa membuat form yang berisi usia, tempat tinggal, jadi adanya pengisian form tersebut pemerintah bisa mengetahui siapa saja yang menggunakan aplikasi ini meskipun indikator pada form tidak perlu banyak dan tidak perlu data yang pribadi tetapi dengan beberapa indikator jadi bisa memantau dan melihat para penggunanya kisaran usia berapa, mereka yang banyak menggunakan berasal dari daerah mana. Kemudian nantinya bisa menjadi bahan evaluasi bagi penyedia layanan seperti kebanyakan pengguna mengakses info lalu lintas di daerah mana, apabila banyak yang mengakses di satu titik namun titik tersebut sering terjadi gangguan, maka penyedia layanan bisa mengetahui hal tersebut dan bisa melakukan perbaikan.

Tetapi, adanya kolom komentar yang ada di aplikasi ini yang dapat menuliskan pengalaman, keluhan, saran atau masukan dapat berarti adanya dukungan dalam pengisian formulir karena pemerintah sebagai penyedia layanan yakni Dinas

Perhubungan Kota Surabaya memberikan wadah untuk penggunanya mengisi formulir meskipun dalam bentuk komentar. Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk indikator dukungan dalam pengisian formulir pada aplikasi ini sudah ada yakni adanya tempat yang tersedia untuk menuliskan saran, masukan, keluhan ataupun pengalaman dan masyarakat sebagai pengguna juga mau mengisi kolom komentar tersebut.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan penjabaran dari hasil dan pembahasan mengenai inovasi aplikasi TransportasiKu diatas, maka dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa hadirnya inovasi aplikasi TransportasiKu oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya sudah berjalan cukup baik dan dapat diterima oleh masyarakat namun masih belum maksimal karena masih ada hambata dalam mengakses aplikasi tersebut. Hal ini berdasarkan dari analisis menggunakan enam indikator dalam melihat dan mengukur kualitas *e-government* dari prespektif pengguna menurut (Kozák, 2018). Pada indikator tersebut aspek pertama yang dibahas yaitu *ease of use* atau kemudahan penggunaan, dimana pada aplikasi TransportasiKu telah memberikan kemudahan untuk pengguna mengakses dan ditambah juga adanya notifikasi untuk memberikan kemudahan pengguna mendapatkan informasi yang terkini. Indikator kedua yaitu *content and appearance of the information* atau isi dan tampilan informasi, tampilan yang ada pada aplikasi TransportasiK sederhana, simpel dan disesuaikan dengan jenis informasi pada aplikasi ini jadi tidak terlalu banyak gambar dan untuk isinya juga telah memuat semua informasi yang berkaitan dengan lalu lintas dan transportasi yang ada di Surabaya sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Indikator ketiga yaitu *reliability* atau keandalan, aplikasi TransportasiKu dilihat dari aksesibilitasnya sudah cukup baik untuk menu lalu lintas sedangkan untuk menu transportasi umum tidak berjalan dengan baik karena saat mengakses selalu terjadi gangguan hingga jadwal yang tidak muncul dan juga kekurangannya dari aplikasi ini hanya dapat diakses oleh *smartphone* bersistem operasi *android*, untuk pengguna *ios* masih belum disediakan. Indikator keempat yaitu *trust/security* atau kepercayaan/keamanan, masyarakat memiliki kepercayaan atas adanya aplikasi ini yang dibuat oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya karena dalam menggunakan aplikasi ini tidak perlu memasukkan data pribadi sehingga masyarakat juga tidak khawatir akan keamanannya. Indikator kelima yaitu *citizen support* atau dukungan masyarakat, pada aplikasi berbasis *e-government* biasanya terdapat halaman bantuan, atau kontak penyedia layanan untuk bisa berinteraksi dengan penyedia layanan secara langsung namun karena aplikasi

ini hanya memberikan informasi saja, jadi tidak tersedia halaman bantuan ataupun kontak email atau telepon namun demikian apabila pengguna merasa ada keluhan atau masukan terkait dengan penggunaan aplikasi ini, mereka masih bisa mengungkapkan hal tersebut pada kolom komentar yang ada pada unduhan aplikasi TransportasiKu di *play store*. Indikator ke enam yaitu *supporting in completing forms* atau dukungan dalam pengisian formulir, pada aplikasi TransportasiKu adanya wadah yang tersedia untuk menuliskan komentar dan saran sudah termasuk dalam adanya dukungan dalam pengisian formulir karena penyedia layanan memberikan tempat dan masyarakat sebagai pengguna juga menuliskannya pada kolom komentar tersebut.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan saran untuk meningkatkan kualitas dan keberhasilan inovasi aplikasi TransportasiKu untuk kedepannya, yaitu:

1. Perlu adanya perbaikan jaringan atau penambahan server yang lebih besar karena tidak semua menu pada aplikasi TransportasiKu dapat diakses dengan baik seperti halnya untuk menu jadwal transportasi umum selalu terputus dan aplikasi menjadi tertutup sendiri. Maka Dinas Perhubungan Kota Surabaya selain menambah server juga perlu bekerja sama dengan vendor-vendor aplikasi yang sudah teruji kualitasnya agar sistem aplikasi yang masih terjadi gangguan bisa kembali optimal lagi.
2. Dapat ditambahkan menu *citizen support* yang berarti membuat layanan halaman bantuan seperti mencantumkan kontak email, kontak telepon, atau bisa juga obrolan online karena dengan adanya halaman bantuan ini akan lebih memudahkan pengguna untuk berinteraksi dengan penyedia layanan.
3. Perlu adanya pengisian data diri saat pengguna pertama kali menggunakan aplikasi ini dengan tujuan agar pemerintah sebagai penyedia layanan yakni Dinas Perhubungan Kota Surabaya dapat melihat, memantau, dan memiliki data para penggunanya meskipun data yang dicantumkan tidak perlu terlalu banyak atau cukup data yang umum saja namun dengan begitu penyedia layanan bisa mengetahui kebanyakan pengguna ini berasal dari mana dan informasi apa saja yang biasa mereka akses sehingga bisa menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pemberian informasi melalui aplikasi ini kedepannya.
4. Perlu adanya sosialisasi yang lebih banyak terkait adanya aplikasi ini agar lebih banyak lagi masyarakat yang lebih tahu dan mau untuk menggunakan aplikasi ini karena aplikasi ini bertujuan untuk membantu

perjalanan masyarakat lebih lancar dengan menghadirkan info lalu lintas yang terkini.

5. Dalam menu tampilan aplikasi dapat ditambahkan untuk info kesehatan dan mengingatkan untuk menjaga kesehatan dan kebersihan karena di masa pandemic seperti ini sangat perlu untuk selalu menjaga kebersihan dan kesehatan sehingga dengan adanya tambahan info kesehatan akan selalu mengingatkan pengguna dimanapun dan kapanpun berada.
6. Suatu aplikasi akan lebih berkembang apabila bisa bekerjasama dengan berbagai pemangku kepentingan sehingga juga dapat mengembangkan *smart city* sehingga untuk kemajuan aplikasi ini Dinas Perhubungan Kota Surabaya bisa bekerjasama dengan pihak-pihak yang bisa memberikan update informasi seperti menu lokasi parkir bisa bekerja sama dengan tempat perbelanjaan atau tempat parkir umum yang ada di Surabaya sehingga tidak hanya info lokasi parkir yang dapat ditampilkan tetapi dapat juga menampilkan *update* slot parkir yang tersedia sehingga akan lebih memudahkan masyarakat.
7. Untuk jenis transportasi umum yang terdapat di aplikasi ini bisa ditambahkan lagi seperti info untuk kereta api. Untuk itu perlu bekerjasama dengan PT.KAI
8. Aplikasi TransportasiKu ini merupakan aplikasi yang berbasis *e-government* dan mengikuti dengan perkembangan internet yang sekarang, akan lebih meningkatkan kualitas aplikasi ini apabila ditambahkan fitur pemberian informasi apabila terjadi gangguan jadi, apabila gangguan terjadi karena kesalahan server aplikasi ini bisa memunculkan info bahwa gangguan ini terjadi dari aplikasi dan apabila tidak muncul info tersebut berarti gangguan dari koneksi sinyal para pengguna sehingga akan lebih memudahkan pengguna saat menggunakan aplikasi ini.
9. Dapat ditambahkan juga video tutorial dalam menggunakan aplikasi TransportasiKu. Adanya tutorial ini dapat memberikan informasi awal untuk pengguna baru dan akan memberikan kemudahan untuk para pengguna mengoperasikan aplikasi ini.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

1. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa.
2. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing.
3. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen penguji 1.

4. Tenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji 2.
5. Dan pihak-pihak lainnya yang memberikan dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Asmara, A. Y., & Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Gancang Aron di Kabupaten Banyuwangi Dalam Prespektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 57–67.
- Christopher, B. M., T. Eyitayo, O., & Masizana-Katongo, A. (2018). Critical Success Factors for e-Government Projects: The case of Botswana. *Journal of E-Government Studies and Best Practices*, 2018, 1–14. <https://doi.org/10.5171/2018.335906>
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>
- Guenduez, A. A., Singler, S., Tomczak, T., Schedler, K., & Oberli, M. (2018). Smart Government Success Factors. *Swiss Yearbook of Administrative Sciences*, 9(1), 96–110. <https://doi.org/10.5334/ssas.124>
- Handoko, H. T., & Fanida, E. H. (2019). Inovasi Program Aplikasi GO-Parkir Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya (Studi Park and Ride Mayjend Sungkono Surabaya). *Jurnal Publika Ilmu Administrasi Negara*, 7(5), 1–7.
- Ibrahim, O. A., & Zakaria, N. H. (2016). E-Government Services in Developing Countries: a Success Adoption Model From Employees Perspective. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 94(2), 383–396. Retrieved from [www.jatit.org](http://www.jatit.org)
- Kalvet, T. (2012). Innovation : A factor explaining e-government success in Estonia Innovation : a factor explaining e-government success in Estonia Tarmo Kalvet. *International Journal*, 9(2), 142–157. <https://doi.org/10.1504/EG.2012.046266>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 (2003). Indonesia: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Retrieved from [https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN\\_63\\_2003.pdf](https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf)
- Kozák, D. (2018). *Innovation In National E-Government Estonis as a Role Model In The Citizen-Cantric Approach*. Lund University.
- Krisnady, B., & Rahayu, T. (2020). Implementasi Kebijakan Parkir Park and Ride Mayjend Sungkono Pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Jurnal Publika Ilmu Administrasi Negara*, 8(3), 1–9.
- Kurnia, D. (n.d.). Satukan Inovasi Layanan Sebelumnya, Dishub Surabaya Luncurkan Aplikasi “Transportasiku.” Retrieved October 2, 2020, from <https://suarapubliknews.net/satukan-inovasi-layanan-sebelumnya-dishub-surabaya-luncurkan-aplikasi-transportasiku/>
- Meftah, M., Gharleghi, B., & Samadi, B. (2015). Adoption of E-Government among Bahraini Citizens. *Journal Asian Social Science*, 11(4), 141–149. <https://doi.org/10.5539/ass.v11n4p141>
- Oktariyanda, T. A., Zauhar, S., & Rochmah, S. (2013). Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Publik yang Optimal. *Jurnal Wacana Sosial Dan Humaniora, Pascasarjana UB*, 16(4), 179–185.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Qasem, M., & Zolait, A. H. (2016). Determinants of Behavioral Intentions towards Using E-Government Services in the Kingdom of Bahrain. *International Journal of Computing and Digital Systems*, 4(4).
- Rakhmah, A., & Meirinawati. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Ktp-El (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya. *Publika*, 4(9), 1–7.
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Surriadi, B. (2016). Pemberdayaan UKM Di Kota Surabaya. *Jurnal Adbispreneur*, 1(1), 39–51.
- Wakhida, U. I., & Sanaji. (2020). Peran Perceived Usefulness dan Perceived Risk Sebagai Variabel Pemeditasi Pada Pengaruh Perceived Ease of Use dan Ewom Negatif Terhadap Niat Pembelian Para Pengguna Aplikasi Layanan Kesehatan Halodoc. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(4).

