

***DYNAMIC GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK
PARK AND RIDE TERMINAL INTERMODA JOYOBOYO
DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH :

**WANDA RESTI ANGGRAENI
NPM. 20041010123**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

***DYNAMIC GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK *PARK AND RIDE* TERMINAL INTERMODA JOYOBOYO DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

WANDA RESTI ANGGRAENI
NPM. 20041010123

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Rosvidatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

DYNAMIC GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK PARK AND RIDE TERMINAL INTERMODA JOYOBOYO DI KOTA SURABAYA

Disusun Oleh:

WANDA RESTI ANGGRAENI
NPM. 20041010123

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
Journal of Humanities and Social Studies (JHSS) Sinta 3
Volume 09 Nomor 01, Maret 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Rosyidatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008

TIM PENGUJI

1. Ketua

Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

2. Sekretaris

Rosyidatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008

3. Anggota

Tukiman, S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

DYNAMIC GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK PARK AND RIDE TERMINAL INTERMODA JOYOBOYO DI KOTA SURABAYA

Disusun Oleh:

WANDA RESTI ANGGRAENI
NPM. 20041010123

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 09 Juli 2024

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

Anggota


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001


Rosyidatuzzahro A. S.AP., M.AP.
NIP. 199303162022032008


Tukiman. S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wanda Resti Anggraeni
NPM : 20041010123
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik / FISIP
Judul Skripsi :

DYNAMIC GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK PARK AND RIDE TERMINAL INTERMODA JOYOBOYO DI KOTA SURABAYA

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20% untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 11 Juni 2024

Yang M



Wanda Resti Anggraeni
NPM. 20041010123

ABSTRAK

WANDA RESTI ANGGRAENI, *DYNAMIC GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK *PARK AND RIDE* TERMINAL INTERMODA JOYOBOYO DI KOTA SURABAYA

Banyaknya jumlah kendaraan pribadi dan terbatasnya lahan parkir menjadi salah satu penyebab kepadatan arus lalu lintas yang menyebabkan munculnya titik parkir liar dan kendaraan yang diletakkan sembarangan pada bahu jalan hingga trotoar. Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan menghadirkan inovasi berupa *Park And Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo sebagai bentuk penyediaan lahan parkir di luar bahu jalan dan mengajak masyarakat untuk beralih menggunakan transportasi umum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan penerapan *dynamic governance* dalam pelayanan publik *Park And Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Fokus penelitian ini menggunakan teori *dynamic governance* menurut Neo & Chen (2007) yang mencakup elemen *culture*, *capabilities*, dan *change*. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan pemilihan informan secara *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pada *Park And Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo telah menerapkan konsep *dynamic governance* pada elemen *culture* (aspek *relevance* dan *prudence*), *capabilities* (aspek *thinking ahead* dan *thinking again*), dan *change*. Namun Dinas Perhubungan belum memiliki regulasi yang mengatur tentang ketentuan penggunaan *Park And Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo, sehingga seringkali terjadi penyimpangan fungsi oleh penggunaannya yang dapat menghambat tujuan pembangunan gedung tersebut.

Kata Kunci: *Dynamic Governance*, Pelayanan Publik, *Park and Ride*

ABSTRACT

WANDA RESTI ANGGRAENI, *DYNAMIC GOVERNANCE IN PUBLIC SERVICES JOYOBOYO INTERMODAL TERMINAL PARK AND RIDE IN SURABAYA CITY*

A large number of private vehicles and limited parking space is one of the traffic problems that cause the emergence of illegal parking spots and vehicles placed haphazardly on the road shoulders and sidewalks, which has an impact on traffic density. The Surabaya City Government, through the Department of Transportation, is presenting an innovation in the form of the Joyoboyo Intermodal Park and Ride Terminal as a form of providing parking space outside the road shoulder and inviting people to switch to using public transportation. This research aims to analyze the application of dynamic governance in the Joyoboyo Intermodal Park and Ride Terminal public services. The research method used in this research is qualitative with a case study approach. Researchers used data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. The focus of this research uses dynamic governance theory according to Neo & Chen (2007) which includes elements of culture, capabilities, and change. Informants in this study were selected by purposively sampling. The research results show that public services at the Joyoboyo Intermodal Park and Ride Terminal have implemented the concept of dynamic governance in the elements of culture (aspects of relevance and prudence), capabilities (aspects of thinking ahead and thinking again), and change. However, the Transportation Department does not yet have regulations governing the terms of use of the Joyoboyo Intermodal Park and Ride Terminal, so that there are often deviations in function by users which can hinder the purpose of building the building.

Keywords: *Dynamic Governance, Public Services, Park and Ride*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“*Dynamic Governance Dalam Pelayanan Publik Park and Ride Terminal Intermoda Joyoboyo Di Kota Surabaya*”**.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dengan tersusunnya skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Rosyidatuzzahro Anisykurlillah S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing yang penuh kesabaran dan ketelitian dalam mengarahkan penulis serta meluangkan waktu untuk penulis demi terselesaikannya skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

4. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik, yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan;
5. Dinas Perhubungan Kota Surabaya terutama kepada Bapak Wimo Adi Nugroho, S.IAN., M.HP dan Bapak M. Zulfikar Alfathan, S.T yang telah membantu penulis untuk mendapatkan data penelitian;
6. Masyarakat pengguna *Park And Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo yang bersedia menjadi informan dalam penelitian ini;
7. Diri sendiri yang selalu semangat dan pantang menyerah dalam melewati segala proses yang dihadapi sejak awal masa perkuliahan;
8. Kedua orang tua, adik, dan keluarga penulis yang selalu mendukung serta mendoakan penulis selama proses penyusunan skripsi ini;
9. Teman-teman penulis Elvira, Maylita, Frida, Arinal, Wulan, Sandrina, Sephia, Sarah, Devy, Fery, Rikad, dan Andre yang selalu menemani dan membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini;
10. Teman-teman Administrasi Publik 2020 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang saling mendukung untuk menyelesaikan skripsi.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, maka dari itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki dan menyempurnakan penyusunan berikutnya.

Surabaya, Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian	16
1.4.1 Manfaat Teoritis	16
1.4.2 Manfaat Praktis	16
BAB II KAJIAN TEORI	17
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Landasan Teori	23

2.2.1 <i>Governance</i>	23
2.2.2 Pelayanan Publik.....	24
2.2.3 <i>Park and Ride</i> Terminal Intermoda Joyoboyo	27
2.2.4 <i>Dynamic Governance</i>	29
2.3 Kerangka Berpikir.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Lokasi Penelitian.....	41
3.3 Fokus Penelitian	42
3.4 Sumber Data.....	46
3.5 Teknik Penentuan Informan	47
3.6 Teknik Pengumpulan Data	48
3.7 Teknik Analisis Data	50
3.8 Keabsahan Data.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Gambaran Umum.....	56
4.1.1 Profil Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	56
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	58
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	59
4.1.4 Komposisi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	64
4.1.5 <i>Park And Ride</i> Terminal Intermoda Joyoboyo	65
4.2 Hasil Penelitian	66
4.2.1 <i>Culture</i>	67

4.2.2 <i>Capabilities</i>	75
4.2.3 <i>Change</i>	99
4.3 Pembahasan.....	102
4.3.1 <i>Culture</i>	102
4.3.2 <i>Capabilities</i>	105
4.3.3 <i>Change</i>	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	115
5.1 Kesimpulan	115
5.2 Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA.....	119
LAMPIRAN.....	123

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Daerah Dengan Jumlah Kendaraan Terbanyak Di Jawa Timur Per Februari 2024.....	7
Tabel 1.2 Kapasitas Penampungan Kendaraan Di <i>Park and Ride</i> Terminal Intermoda Joyoboyo	10
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	21
Tabel 3.1 Fokus dan Sub Fokus Penelitian.....	45
Tabel 4.1 Data PNS Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	64
Tabel 4.2 Data PNS Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	65
Tabel 4.3 Inovasi Pelayanan Publik Di <i>Park And Ride</i>	84
Tabel 4.4 Perubahan Kebijakan Pelayanan Di <i>Park And Ride</i>	94
Tabel 4.5 Daftar Kedatangan Studi Banding Ke Dinas Perhubungan	98
Tabel 4.6 Tarif Parkir <i>Park and Ride</i> Terminal Intermoda Joyoboyo	100

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Area Perubahan Reformasi Birokrasi Indonesia	2
Gambar 1.2 Pemenang <i>Innovative Government Award</i> (IGA) Tahun 2022.....	6
Gambar 1.3 Kepadatan Lalu Lintas di Jl. Wonokromo hingga Jl. Joyoboyo.....	8
Gambar 1.4 Gedung <i>Park and Ride</i> Terminal Intermoda Joyoboyo.....	9
Gambar 2.1 Kerangka Kerja Sistem <i>Dynamic Governance</i>	31
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data : Model Interaktif.....	51
Gambar 4.1 Lokasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	56
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	59
Gambar 4.3 Rencana Pembangunan <i>Park And Ride</i>	69
Gambar 4.4 Fasilitas Pada <i>Park And Ride</i> Terminal Intermoda Joyoboyo	72
Gambar 4.5 Regulasi Sikap Aparatur Dinas Perhubungan	74
Gambar 4.6 Alat Pemetaan Kendaraan	78
Gambar 4.7 Penggunaan Mesin EDC Untuk Pembayaran Parkir.....	83
Gambar 4.8 Kegiatan Monitoring UPT Parkir Tepi Jalan Umum.....	89
Gambar 4.9 Sistem Pembayaran Retribusi Parkir Secara <i>E-Payment</i>	92
Gambar 4.10 Studi Banding Dinas Perhubungan Kota Batu ke Dinas Perhubungan Kota Surabaya	96

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	123
Lampiran 2. Dokumentasi.....	126
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Skripsi	128
Lampiran 4. Persetujuan Publikasi Ilmiah	129
Lampiran 5. LoA Publikasi Artikel Ilmiah.....	130
Lampiran 6. Sertifikat Artikel Jurnal	131