

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia tidak luput dari banyaknya permasalahan yang bersifat multidimensional, terjadi berlarut-larut dan bersifat lingkaran setan (Kasim et al., 2015). Keadaan yang dihadapi hingga saat ini adalah fokus untuk menghilangkan banyaknya penyakit birokrasi atau yang biasa dikenal dengan patologi birokrasi. Perkembangan patologi birokrasi di Indonesia diketahui sudah tergolong dalam kategori yang sangat parah karena telah menyebar ke semua level organisasi pemerintahan (eksekutif, legislatif dan yudikatif) yang mencakup tingkat pusat hingga daerah (Haning, 2019). Menurut Lestari (2019) patologi birokrasi diperparah dengan banyaknya isu yang menyebar dan berkaitan dengan kedudukan pejabat publik seperti tindakan korupsi, kolusi, nepotisme, lambannya proses pemberian pelayanan, serta prosedur administrasi pelayanan yang berbelit-belit atau yang identik dengan efek pita merah (*red tape*).

Untuk memperbaiki tatanan birokrasinya Indonesia melakukan reformasi birokrasi pada semua instansi pemerintahannya. Reformasi birokrasi dilakukan melalui pendekatan secara holistik yang mencakup berbagai unsur birokrasi seperti pengetahuan, keterampilan, *mindset* sumber daya manusia aparatur, struktur birokrasi, budaya birokrasi, serta sarana dan prasarana birokrasi (Haning, 2019). Wujud pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025. Dalam peraturan tersebut reformasi birokrasi dilakukan dengan memperbaiki

proses dan menyusun rencana jangka panjang yang dijalankan melalui perubahan pada 8 area utama yang menjadi penentu kualitas birokrasi.



Gambar 1.1 Area Perubahan Reformasi Birokrasi Indonesia

Sumber : pa-sinjai.go.id

Melalui gambar 1.1 dapat diketahui bahwa pelayanan publik menjadi salah satu area utama dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia. Adanya reformasi birokrasi pada area pelayanan publik dilakukan untuk menciptakan pelayanan prima yang sejalan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, serta untuk menghilangkan dampak patologi birokrasi yang selama ini membuat kualitas pelayanan publik menjadi rendah dan belum dapat memuaskan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia memiliki dasar hukum yang berwujud Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam melaksanakan kehidupan bernegara, pemerintah memiliki sebuah fungsi untuk menyediakan bermacam-macam pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti pelayanan dalam hal pengaturan maupun pelayanan lain dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat pada sisi pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya (Septiani & Siswadhi, 2020). Oleh karena itu pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik sudah seharusnya meningkatkan kualitas pelayanan publiknya pada semua kementerian atau lembaga agar tercipta rasa kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan publik yang tersedia.

Reformasi birokrasi yang dilakukan pemerintah Indonesia sebagai upaya peningkatan kualitas pada pelayanan publiknya memiliki tujuan akhir untuk menciptakan pemerintahan yang dinamis atau *dynamic governance*. Hal ini sebagaimana termuat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 yang mencantumkan bahwa tujuan akhir reformasi birokrasi di tahun 2025 adalah *dynamic governance*. Namun mulai tahun 2014 reformasi birokrasi sudah dimotori oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) yang telah melakukan langkah progresif dengan mengubah kebijakan dan pelatihan pimpinan (DIKLATPIM) berbasis kinerja.

Dynamic governance adalah sebuah sistem yang diterapkan oleh pemerintah Singapura dalam tata kelola pemerintahannya dan berhasil mengarahkan mereka pada sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang prima (Pajri, 2018). *Dynamic governance* merupakan kemampuan pemerintah untuk menyesuaikan program dan

kebijakan publiknya secara berkelanjutan demi mencapai tujuan jangka panjang suatu bangsa (Neo & Chen, 2007). Kehadiran konsep *dynamic governance* tidak secara tiba-tiba melainkan menjadi hasil dari usaha kepemimpinan dengan kepemilikan kapabilitas dalam membangun bangsa yang maju dan dapat bertahan ditengah perubahan lingkungan yang terjadi secara cepat (Kasim et al., 2015). Organisasi sektor publik dituntut untuk bersifat dinamis dalam menghadapi segala perubahan dan tantangan pada situasi yang terus bergerak cepat, karena jika organisasi sektor publik bersifat statis maka akan membuat organisasi tersebut tidak dapat berkembang. Oleh karena itu gagasan tata kelola dinamis atau yang dikenal dengan konsep *dynamic governance* saat ini menjadi populer sebagai bentuk penyelesaian untuk menjawab tantangan yang harus dihadapi pemerintah di banyak negara (Rahmatunnisa, 2019). Penerapan konsep *dynamic governance* diperlukan untuk menghadirkan kebijakan-kebijakan adaptif yang dapat merespon tantangan dan situasi di masa mendatang.

Langkah peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan Indonesia adalah dengan cara mendekatkan pemerintahan kepada masyarakat, karena hal tersebut dimaknai dapat memberikan pelayanan yang semakin baik. Mendekatkan pemerintahan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan cara mengimplementasikan kebijakan desentralisasi. Sejalan dengan hal tersebut Indonesia menghadirkan sebuah konsep otonomi daerah yang berlandaskan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Penyelenggaraan otonomi daerah dijalankan dengan mendesentralisasikan kewenangan yang awalnya tersentralisasi oleh pemerintah pusat (Endah, 2016).

Proses desentralisasi dilakukan melalui penyerahan kekuasaan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah, sehingga akan terjadi pergeseran kekuasaan dari pemerintah pusat ke daerah-daerah di Indonesia. Menurut Havianto dalam Maulani (2020) mendesentralisasikan pemerintahan dalam konsep otonomi daerah menjadi sebuah langkah yang dilakukan untuk menciptakan pelayanan yang responsif dan demokratis. Dari sisi pelayanan adanya hak otonomi ini dianggap sebagai upaya yang dilakukan untuk memangkas hambatan birokratis yang seringkali membuat proses pemberian layanan membutuhkan waktu yang lama dan biaya yang besar. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi hasil akhir yang harus dicapai dalam penerapan otonomi daerah.

Berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 100.2.1.3-1109 Tahun 2023 Tentang Hasil Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Secara Nasional Tahun 2022 Berdasarkan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Dan Kabupaten/Kota Tahun 2021, Kota Surabaya berhasil menyandang predikat sebagai kota terbaik kedua nasional dan pertama di Jawa Timur dengan skor 3,43 dan berstatus kinerja tinggi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Sebelumnya di tahun 2022 Kota Surabaya juga berhasil mendapatkan penghargaan sebagai kota pertama dan satu-satunya kota di Indonesia yang mampu meraih peringkat A dengan status sangat baik dalam penilaian Indeks Reformasi Birokrasi. Penghargaan yang didapat Kota Surabaya menjadi bukti keseriusan pemerintah untuk memutus perkembangan patologi birokrasi demi memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam rangka menyajikan pelayanan publik dengan kualitas terbaiknya, Kota Surabaya melakukan pembaruan dengan membuat berbagai inovasi pelayanan publik. Menurut Diah dalam Wardani (2019) inovasi pelayanan publik merujuk pada penciptaan atau kreativitas baru yang dapat menciptakan nilai tambah (*value added*) dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik guna meningkatkan kualitas dari layanan yang diberikan. Inovasi-inovasi yang dibuat oleh pemerintah Kota Surabaya berhasil membawa Kota Surabaya menjadi Kota Terinovatif.

Daftar Pemenang IGA AWARDS					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
Kategori Provinsi Terinovatif		Daftar Pemenang IGA Awards Kategori Kota Terinovatif Kota Mojokerto Kota Pekanbaru Kota Surabaya Kota Bekasi Kota Cimahi Kota Mataram Kota Semarang Kota Padang Panjang Kota Jambi Kota Bengkulu Kota Serang Kota Sukabumi			
Kategori Kabupaten Terinovatif					
Kategori Kota Terinovatif					
Kategori Daerah Perbatasan Terinovatif					
Kategori Daerah Tertinggal Terinovatif					

Gambar 1.2 Pemenang *Innovative Government Award* (IGA) Tahun 2022
 Sumber : kemendagri.go.id, 2023

Pada gambar 1.2 dapat diketahui bahwa Kota Surabaya merupakan kota terinovatif menurut penilaian yang dilakukan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Dalam Negeri dalam penghargaan *Innovative Government Award* (IGA) tahun 2022. Saat ini Kota Surabaya dikenal sebagai kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia. Besarnya kesempatan yang tersedia baik dalam hal mendapatkan pekerjaan, pendidikan serta hal-hal lain yang sedang dibutuhkan masyarakat menjadi beberapa alasan tingginya arus urbanisasi ke Kota

Surabaya (Salim, 2023). Lebih lanjut menurut Prasodjo dalam Salim (2023) fenomena perpindahan penduduk ke Kota Surabaya juga dilatarbelakangi oleh tingginya Nilai Indeks Pembangunan Manusia (IPM) yang dianggap masyarakat dapat meningkatkan nilai taraf kehidupan menjadi semakin baik. Hal inilah yang menjadikan arus urbanisasi semakin tinggi dan membuat jumlah penduduk Kota Surabaya menjadi bertambah setiap tahunnya. Peningkatan jumlah penduduk pada suatu daerah akan berbanding lurus dengan peningkatan mobilitas yang disebabkan oleh jumlah kendaraan yang melintas dan dorongan akses ke tengah kota (Utami & Rubin, 2021). Adapun jumlah kendaraan di Jawa Timur seperti tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Daerah Dengan Jumlah Kendaraan Terbanyak Di Jawa Timur Per Februari 2024

No.	Kota/Kabupaten	Jumlah Kendaraan
1.	Kota Surabaya	3.684.490
2.	Kabupaten Sidoarjo	1.623.596
3.	Kota Malang	1.341.027
4.	Kabupaten Banyuwangi	1.087.486
5.	Kota Kediri	979.138

Sumber : Diolah penulis dari korlantas.polri.go.id, 2024

Berdasarkan tabel 1.1 dapat terlihat bahwa Kota Surabaya menduduki urutan pertama dengan jumlah kendaraan yang mencapai angka 3.684.490. Jumlah tersebut menjadikan Kota Surabaya sebagai daerah dengan jumlah kendaraan terbanyak di Jawa Timur. Hal itu ternyata menimbulkan permasalahan baru yang terkait dengan tingginya mobilitas penggunaan jalan di Kota Surabaya. Tingginya mobilitas penggunaan jalan menjadikan banyak wilayah di Kota Surabaya yang tidak terhindarkan dari masalah kemacetan arus lalu lintas. Kemacetan arus lalu lintas diperparah dengan keadaan bahwa Kota Surabaya tidak banyak memiliki

fasilitas-fasilitas pendukung kegiatan perparkiran. Maka dari itu banyak menjamur titik parkir liar yang tidak memiliki izin resmi dan masyarakat yang memarkirkan kendaraannya sembarangan pada bahu jalan hingga trotoar seperti pada Jalan Wonokromo dan Jalan Joyoboyo. Hal tersebut sejalan dengan realita yang telah diamati oleh penulis bahwa Jalan Wonokromo dan Jalan Joyoboyo tidak terhindarkan dari kepadatan arus lalu lintasnya khususnya pada jam keberangkatan dan kepulangan kerja, waktu akhir pekan hingga pada musim liburan.

Kepadatan arus lalu lintas di sekitar Jalan Wonokromo dan Jalan Joyoboyo tidak hanya dikarenakan banyaknya jumlah kendaraan yang melintas melainkan juga karena banyaknya angkutan umum yang terparkir atau “ngetem” di sekitar Jalan Joyoboyo (Pratiwi & Oktariyanda, 2021). Lebih lanjut realita yang memperparah kepadatan lalu lintas tersebut adalah adanya tempat wisata Kebun Binatang Surabaya dengan banyak lokasi parkir liar dan kendaraan yang terparkir sembarangan di badan jalan yang menimbulkan kemacetan di wilayah sekitarnya.



Gambar 1.3 Kepadatan Lalu Lintas di Jl. Wonokromo hingga Jl. Joyoboyo
Sumber : Beritajatim.com, 2023

Dalam menghadapi permasalahan tersebut pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan menghadirkan inovasi pelayanan publik baru yaitu *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo. Inovasi *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo menjadi jawaban atas permasalahan yang dihadapi Kota Surabaya terkait dengan kepadatan lalu lintas dan menjamurnya fasilitas parkir liar di bahu jalan serta banyaknya angkutan umum yang berjejer di pinggir jalan sekitar Jalan Joyoboyo (Pratiwi & Oktariyanda, 2021). Inovasi *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo sebenarnya tidak hanya sebagai penyelesaian terkait persoalan parkir liar melainkan menjadi langkah pemerintah Kota Surabaya untuk mengajak masyarakat beralih menggunakan transportasi umum, karena banyak transportasi umum yang akan melakukan pemberhentian di *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo.



Gambar 1.4 Gedung *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo
Sumber : dishub.surabaya.go.id, 2023

Pada musim liburan *park and ride* juga berfungsi sebagai lokasi untuk menginap kendaraan pribadi mereka jika akan melanjutkan perjalanan

menggunakan transportasi lain. *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo memiliki kapasitas yang besar untuk menampung beragam jenis kendaraan. Jumlah kapasitas penampungan kendaraan di *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2 Kapasitas Penampungan Kendaraan Di *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo

Jenis Kendaraan	Jumlah
Sepeda Angin	100
Sepeda Motor	502
Mobil	363
Angkutan Umum Lyn	69
Bus	20

Sumber : dishub.surabaya.go.id, 2023

Park and Ride Terminal Intermoda Joyoboyo telah beroperasi sejak tahun 2020 namun hingga kini masih ditemukan permasalahan-permasalahan yang membuat pengoperasian *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo kurang maksimal. Adapun permasalahan pertama adalah berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Krisnady & Rahayu (2020) dapat diketahui bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo tidak memiliki dasar hukum khusus yang menjadi pedoman pelaksanaannya, melainkan hanya berpedoman pada Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran, yang mana di dalam peraturan tersebut belum membahas secara rinci tentang penyelenggaraan perparkiran pada *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak M. Zulfikar Alfathan selaku Pengawas Teknologi Informasi UPT Parkir Tepi Jalan Umum, sebagai berikut :

“Untuk aturan atau dasar hukum memang adanya ya perda tentang perparkiran itu saja mbak. Belum ada dasar hukum atau aturan tertulis yang secara spesifik mengatur tentang *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo ini. Mangkannya pedoman atau ketentuan penggunaan untuk masyarakat seperti yang kamu tanyakan sebelumnya itu juga tidak ada.” (wawancara pendahuluan tanggal 26 Januari 2024)

Dalam praktik *dynamic governance* aspek *culture* penting untuk diterapkan.

Hal ini dikarenakan aspek *culture* mampu melihat pentingnya keberadaan dasar hukum sebagai pedoman pelaksanaan agar penyelenggaraan pelayanan publik berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan panjang yang telah ditentukan sebelumnya. Ketiadaan dasar hukum yang menjadi pedoman perparkiran pada *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo menyebabkan adanya penyimpangan fungsi *park and ride* yang digunakan sebagai tempat untuk meninggalkan kendaraan-kendaraan yang bermasalah, sehingga lahan parkir akan berkurang karena ulah masyarakat yang tidak bertanggung jawab. Hal tersebut tentu dapat mengurangi fungsi dari keberadaan *park and ride* itu sendiri.

Permasalahan kedua berkaitan dengan rendahnya minat masyarakat untuk beralih menggunakan sistem pembayaran elektronik (*e-payment*) dalam membayar retribusi parkir. Kondisi ini tentu tidak sejalan dengan upaya Pemerintah Kota Surabaya yang secara aktif mensosialisasikan tentang penerapan sistem *e-payment* dalam penyelenggaraan perparkiran di Kota Surabaya. Hal tersebut sebagaimana yang termuat dalam pemberitaan detik.com :

“Pilih bayar tunai langsung, lebih cepet. Saya juga nggak punya kartunya.” (sumber : <https://www.detik.com/jatim/berita/d-6869977/warga-surabaya-kurang-minat-parkir-bayar-cashless-lebih-cepat-ke-jukir>, diakses pada Minggu 17 September 2023, 19.45 WIB).

Pemberitaan yang ada pada media *online* tersebut sejalan dengan pernyataan dari Bapak M. Zulfikar Alfathan selaku Pengawas Teknologi Informasi UPT Parkir Tepi Jalan Umum pada saat wawancara pendahuluan, sebagai berikut :

“Nah itu juga salah satu masalah yang gampang ditemui sih mbak. Kita berusaha untuk menyediakan pembayaran *e-payment* sebagai bentuk solusi atas keluhan warga yang menyatakan bahwa banyak pungutan liar atau tarif parkir dari jukir itu kemahalan tidak sesuai aturan. Tetapi pada saat sistem *e-payment* diterapkan justru banyak masyarakat yang menolak dan memang jumlah pengguna *Park and Ride* yang membayar retribusi secara tunai lebih banyak dibanding *e-payment*. Mereka menyampaikan bahwa *e-payment* cenderung ribet tidak ada paketan atau sinyal yang lemot gitu.” (wawancara pendahuluan tanggal 26 Januari 2024)

Aspek *capabilities* dalam penerapan konsep *dynamic governance* memandang bahwa penting bagi sebuah instansi pemerintah untuk memiliki kemampuan menyesuaikan dengan perkembangan lingkungan di masa depan. Perkembangan di masa depan memandang bahwa penting untuk melibatkan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik agar tercipta pelayanan yang prima. Dalam penyelenggaraan perparkiran keterlibatan teknologi mengarah pada tersedianya sarana pembayaran retribusi parkir secara elektronik atau *e-payment*. Namun dapat diketahui bahwa masyarakat Surabaya lebih tertarik dengan pembayaran secara tunai dibanding elektronik. Pembayaran retribusi parkir secara *e-payment* akan membantu penghematan waktu dan tenaga, memudahkan akses pembayaran karena tidak perlu repot dengan uang tunai, dan bertujuan untuk meminimalisir terjadinya pungutan liar karena pembayaran retribusi parkir akan melalui alat elektronik sendiri yang secara otomatis akan terinput pada sistem.

Permasalahan ketiga berkaitan dengan belum terintegrasinya *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo dengan sistem perpindahan moda transportasi secara nasional. Sehingga konsep *Park and Ride* yang seharusnya terintegrasi dengan pelayanan secara regional dan nasional tidak terpenuhi. Hal tersebut sebagaimana hasil *pra-research* pada saat wawancara bersama Bapak Wimo selaku Staf Bidang Angkutan Dinas Perhubungan sebagai berikut :

“Untuk saat ini memang kami belum menyediakan sarana transportasi yang terhubung secara nasional. Sebenarnya untuk rencana memang ada kami ingin menyediakan stasiun tepat di depan *Park and Ride* namun kendalanya adalah kami kesulitan untuk merelokasi warga dan bangunannya yang berada di sebrang jalan yang dekat dengan dinding KBS itu. “(wawancara pendahuluan tanggal 26 Januari 2024)

Aspek *change* dalam praktik *dynamic governance* mengarahkan pemerintah untuk menciptakan kebijakan adaptif yang mampu merubah pelayanan yang ada saat ini untuk lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini konsep *park and ride* seharusnya memiliki tujuan sebagai sarana perpindahan moda transportasi kota yang mampu terintegrasi dengan pelayanan regional maupun nasional. Namun melalui hasil *pra-research* dapat diketahui bahwa *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo hanya terintegrasi dengan pelayanan transportasi dalam kota saja, karena pihak Dinas Perhubungan masih terkendala untuk merelokasi warga sekitar dimana rel kereta api dan stasiun akan dibangun.

Dalam melakukan pembahasan terhadap penerapan *dynamic governance* pada pelayanan publik di bidang transportasi terdapat penelitian terdahulu yang digunakan penulis sebagai bahan rujukan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Madi Ramadhan (2023) dengan judul “Pengelolaan Dalam Penyediaan Transportasi *Public* Pemerintah DKI Jakarta Dengan Konsep *Dynamic Governance*”. Hasil

penelitian tersebut menunjukkan bahwa dalam mengelola penyediaan transportasi publik Pemerintah DKI Jakarta telah menerapkan tiga elemen *dynamic governance* diantaranya: 1) *Culture*: Pelaksanaan pelayanan transportasi publik di DKI Jakarta menerapkan nilai budaya sikap senyum, salam dan sapa; 2) *Capabilities*: Penerapan elemen kapabilitas dilakukan dengan mengacu pada pembuatan kebijakan yang memenuhi aspek *think ahead* yaitu penyediaan inovasi pembangunan MRT dan Kereta Cepat, aspek *think again* yaitu kemajuan penyediaan berbagai jenis transportasi publik dan *think across* yaitu melakukan kerjasama dengan pemerintah Inggris dalam meningkatkan jumlah transportasi publik; 3) *Change*: Penciptaan integrasi sistem terpadu guna meminimalkan metode pembayaran biaya perjalanan ketika menggunakan transportasi publik di DKI Jakarta sebagai wujud kehadiran kebijakan yang adaptif. Kebaruan dari penelitian ini yaitu menjelaskan terkait penerapan *dynamic governance* yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam penyelenggaraan pelayanan publiknya di *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo. Hingga kini tidak ada penelitian dengan topik yang sama mengingat *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo baru ada pada tahun 2020 dan pelayanan publik di dalamnya banyak yang baru ditambah dengan maksud agar penggunaan *park and ride* oleh masyarakat Surabaya lebih maksimal.

Setelah mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam mengaplikasikan konsep *dynamic governance* maka perlu dilakukan analisis dari penerapan elemen *dynamic governance* terhadap pelayanan publik pada *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo. Untuk mengetahui penerapannya maka peneliti menggunakan teori *dynamic governance* menurut Neo

& Chen (2007) yang meliputi elemen *culture*, *capabilities*, dan *change*. Hal ini dikarenakan elemen *dynamic governance* lebih mudah dipahami dan memiliki kesesuaian dengan permasalahan yang ada dan fokus yang akan digunakan.

Berdasarkan latar belakang dan adanya permasalahan yang sudah dijelaskan di atas, dapat dilihat bahwa fenomena tersebut penting untuk diteliti karena pelayanan publik yang tersedia di *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo masih belum berjalan dengan baik dan belum sesuai dengan tujuan pembangunan yang telah ditentukan sebelumnya. Oleh karena itu penulis menetapkan judul penelitian yaitu “***Dynamic Governance Dalam Pelayanan Publik Park And Ride Terminal Intermoda Joyoboyo Di Kota Surabaya***”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disebutkan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana penerapan *dynamic governance* dalam pelayanan publik *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo Di Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan penerapan *dynamic governance* dalam pelayanan publik *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo Di Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan hasil yang ada dapat menambah wawasan dan memberikan manfaat mengenai penerapan *dynamic governance* dalam pelayanan publik *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo Di Kota Surabaya. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pedoman dalam melakukan penelitian lanjutan terutama yang berkaitan dengan Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk mengaplikasikan ilmu Administrasi Publik yang telah didapatkan selama masa perkuliahan serta mendapatkan pengetahuan baru baik secara teoritis maupun praktis khususnya dalam penerapan *dynamic governance* dalam pelayanan publik.

2. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber bacaan di perpustakaan serta dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lainnya untuk mengembangkan kajian penelitian sejenis di masa mendatang.

3. Bagi Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan serta bahan evaluasi bagi lembaga terkait khususnya Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam rangka menyediakan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat Kota Surabaya.