

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai *Dynamic Governance* Dalam Pelayanan Publik *Park And Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo Di Kota Surabaya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Culture* (Budaya)

Penerapan elemen *culture* dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo ditunjukkan melalui adanya rencana pembangunan gedung tersebut dalam RPJMD Kota Surabaya Tahun 2016-2021 dengan tujuan untuk mengajak masyarakat beralih menggunakan transportasi umum dan meninggalkan parkir *on-street*. Demi mencapai tujuan tersebut Dinas Perhubungan menyediakan sarana prasarana yang lengkap sesuai aturan Peraturan Menteri Perhubungan dengan melengkapi fasilitas utama, umum, dan penunjang seperti Sentra Pelayanan Publik (SPP), taman lalu lintas, sentra UMKM, dan ruangan khusus untuk penyandang difabel agar dalam satu tempat masyarakat bisa mendapatkan berbagai bentuk pelayanan publik. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik Dinas Perhubungan menggunakan aturan kode etik dari Peraturan Walikota Surabaya sebagai acuan utama ketika bertugas. Namun penerapan elemen *culture* mengalami kendala karena Dinas Perhubungan Kota Surabaya belum memiliki regulasi sebagai bentuk syarat dan pedoman bagi masyarakat dalam menggunakan *Park And Ride* Terminal

Intermoda Joyoboyo, sehingga menimbulkan adanya penyimpangan fungsi dan tujuan yang sebelumnya telah ditetapkan.

2. *Capabilities* (Kapabilitas)

Penerapan elemen *capabilities* ditunjukkan dengan kepemilikan kemampuan berpikir ke depan dan berpikir ulang oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan publik pada *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo. Kemampuan berpikir ke depan ditunjukkan dengan adanya pemahaman Dinas Perhubungan terhadap tantangan pelayanan publik di masa depan yang sangat dinamis. Oleh karena itu digitalisasi pelayanan diterapkan kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan semakin cepat dan mudah. Strategi pelayanan yang bersifat humanis juga diterapkan oleh Dinas Perhubungan sebagai wujud terbukanya pemerintah terhadap masukan dan keluhan yang dibutuhkan masyarakat. Sejauh ini berdasarkan kemampuan berpikir ulang Dinas Perhubungan mengetahui bahwa kinerja pelayanannya sudah dikatakan baik, hal ini ditunjang dengan tidak adanya keluhan yang disampaikan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo. Dinas Perhubungan juga memahami pentingnya evaluasi dan monitoring yang dilakukan untuk menilai kinerja pelayanan mereka, sehingga evaluasi rutin dilakukan setiap 2 minggu sekali. Meskipun demikian Dinas Perhubungan diketahui tidak memiliki kemampuan berpikir melintasi batas karena selama 4 tahun pelayanannya tidak pernah melakukan studi banding dengan instansi lain atau pihak swasta demi meningkatkan kualitas pelayanannya.

3. *Change* (Perubahan)

Perubahan merujuk pada penerapan kebijakan adaptif yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya seperti pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam inovasi pelayanan yang ada pada *Park And Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo. Lebih lanjut Dinas Perhubungan memiliki kebijakan adaptif yang saat ini sedang dirancang yaitu pembangunan terowongan bawah tanah yang dapat menghubungkan *Park And Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo dengan Kebun Binatang Surabaya dengan tujuan untuk mempermudah akses parkir wisatawan.

Jadi kesimpulan dari penelitian ini adalah pelayanan publik pada *Park And Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo telah menerapkan konsep *dynamic governance* dan memenuhi elemen *culture, capabilities*, dan *change*. Akan tetapi Dinas Perhubungan Kota Surabaya tidak memiliki regulasi yang berisikan pedoman atau ketentuan penggunaan *Park And Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo dan tidak pernah melakukan studi banding untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya tujuan pembangunan gedung tersebut. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa tata kelola dinamis dalam pelayanan publik pada *Park And Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo secara keseluruhan belum berhasil diterapkan.

5.2 Saran

Dari kesimpulan di atas, maka penulis akan memberikan saran sebagai bentuk kontribusi dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan elemen *culture* Dinas Perhubungan Kota Surabaya perlu menyusun regulasi sebagai dasar hukum dan pedoman ketentuan penggunaan *Park And Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo bagi masyarakat agar tidak terjadi penyalahgunaan fungsi dari gedung tersebut.
2. Berdasarkan elemen *capabilities* Dinas Perhubungan Kota Surabaya perlu mengadakan kegiatan studi banding pada instansi pemerintah daerah lain ataupun pihak swasta demi menemukan strategi untuk mencapai tujuan pembangunan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada *Park And Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo itu sendiri.