

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN
BULELENG TAHUN 2022**

TESIS



Oleh :

KADEK HENDRA NEGARA PUTRA

NIM 2029131036

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
SEPTEMBER 2022**

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN
BULELENG TAHUN 2022**

TESIS

Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen
Program Studi Ilmu Manajemen



oleh

**KADEK HENDRA NEGARA PUTRA
NIM 2029131036**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
SEPTEMBER 2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis oleh Kadek Hendra Negara Putra ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti Ujian Tesis

Singaraja, 27 September 2022 Pembimbing I

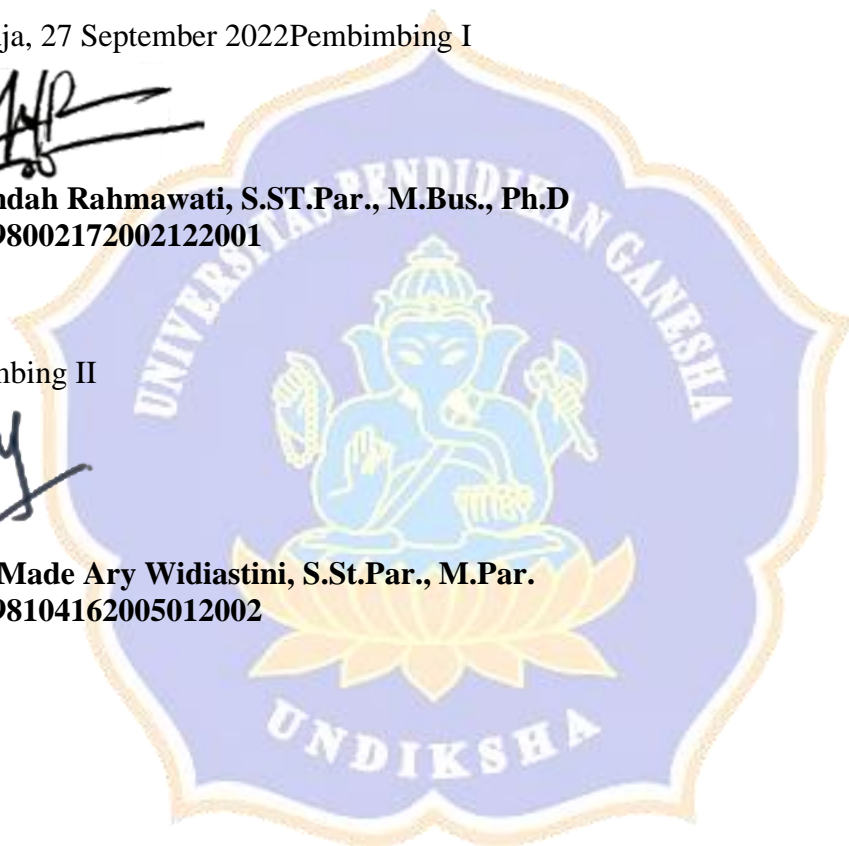


Putu Indah Rahmawati, S.ST.Par., M.Bus., Ph.D
NIP. 198002172002122001

Pembimbing II



Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par.
NIP. 198104162005012002




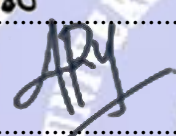
Lembar Persetujuan Tim Penguji


Tesis oleh Kadek Hendra Negara Putra ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Studi Ilmu Manajemen, Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

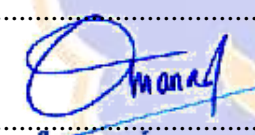
Disetujui pada tanggal : 30 Oktober 2022


Oleh
Tim Penguji


Ketua
Putu Indah Rahmawati, S.ST.Par., M.Bus.,
Ph.D.
NIP. 198002172002122001


Anggota
Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.ST.Par., M.Par
NIP. 198104162005012002


Anggota
Dr. Dra Ni Made Suci, Msi
NIP. 196810291993032001


Anggota
Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si
NIP. 198502202010121007


Anggota
Trianasari, MM., Ph.D.
NIP. 197006062002122002

Mengetahui
Direktur Pascasarjana
Universitas Pendidikan Ganesha



Prof. Dr. I Gusti Putu Suharta, M.Si.
NIP 196212151988031002

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah-Nya, sehingga tesis yang berjudul: “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng Tahun 2022”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijin penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Putu Indah Rahmawati, S.ST.Par., M.Bus., Ph.D., sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;
2. Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.ST.Par., M.Par, sebagai pembimbing II, yang telah melecut semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan;
3. Dr. Dra Ni Made Suci, Msi., Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., Trianasari, MM., Ph.D. sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini;
4. Para pejabat struktural dan fungsional di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng yang telah terlibat banyak sebagai subyek penelitian;
5. Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng;
6. Koordinator Program Studi Ilmu Manajemen dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini;
7. Direktur Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini;
8. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Ilmu Manajemen yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk kedirian penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini;
9. Orang Tua, istri, anak-anak dan seluruh keluarga besar, yang telah banyak membantu secara material dan moral selama penyelesaian tesis ini.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani kehidupan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji pendidikan.

Singaraja, 27 September 2022
Penulis



DAFTAR ISI

Contents

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
Lembar Persetujuan Tim Penguji.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
1.6. Penjelasan Istilah	9
1.7. Rencana Publikasi.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1. Pelayanan Publik Dinas Perhubungan.....	12
2.2. Strategi Perencanaan Menggunakan Model SOAR	16
2.3. Kekuatan dan Peluang Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Transportasi	18
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Jenis Penelitian.....	22
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.3. Waktu Penelitian	23
3.4. Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	24

3.5. Metode Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
4.1. Hasil Penelitian	27
4.2. Hasil dan Pembahasan.....	28
4.3. Pembahasan	64
BAB V PENUTUP	65
5.1 Rangkuman	65
5.2 Simpulan	65
5.3 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Standar Nilai IKM.....	3
Tabel 1.2. Nilai IKM Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng.....	4
Tabel 1.3. Data Volume Lalu lintas Ibukota Kabupaten di Bali.....	5
Tabel 2.1. Perbedaan Analisis SWOT dan SOAR.....	16
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian.....	24
Tabel 4.1. Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan ..	36
Tabel 4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur	37
Tabel 4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian	37
Tabel 4.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya/Tarif	38
Tabel 4.5. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	39
Tabel 4.6. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana	39
Tabel 4.7. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana	40
Tabel 4.8. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	41
Tabel 4.9. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.....	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1. Peta Potensi Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Responden yang di undang dalam FGD.....	61
Lampiran 2 Pedoman Focus Group Discussion (FGD)	62
Lampiran 3 Foto Kegiatan Focus Group Discussion (FGD)	63
Lampiran 4 Foto Gedung Pengujian Kendaraan Bermotor.....	64
Lampiran 5 Fasilitas Perlengkapan Jalan di Kabupaten Buleleng	65
Lampiran 6 Kendaraan Patroli dan Pengawasan Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng	66
Lampiran 7 Foto Terminal di Kabupaten Buleleng	67
Lampiran 8 Foto Bandara Letkol Wisnu Kabupaten Buleleng	68
Lampiran 9 Foto Kondisi Kantor dan Ruang Tunggu Pengujian Kendaraan.....	69
Lampiran 10 Foto Area Traffic Controlling System (ATCS) Dinas Perhubungan Kota Denpasar	70
Lampiran 11 Foto Kondisi Rusak Teminal di Kabupaten Buleleng	71
Lampiran 12 Foto Kondisi Jalan Yang Perlu Fasilitas Keselamatan Jalan	72

