

## **Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Efektivitas Penetapan Capaian Kerja Strategis Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Wonogiri**

**Widyani Sekar Ramadhania<sup>1</sup>, Anggit Dyah Kusumastuti<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa, Prodi Administrasi Bisnis, FSHS, Universitas Sahid Surakarta

<sup>2,\*</sup>Administrasi Bisnis, FSHS, Universitas Sahid Surakarta

Corresponding author: [anggit.dyahkusumastuti@usahidsolo.ac.id](mailto:anggit.dyahkusumastuti@usahidsolo.ac.id)

### **Abstract**

*Strategic planning as a guideline that becomes a benchmark in responding to all challenges and problems that arise while managing the organization, so that strategic planning is carried out which is intended to be long term planning to reach a better future. The Department of Transportation of the Wonogiri Regency in carrying out information fulfillment, carries out planning in improving the quality of services in the transportation sector. Determining the right strategy can deliver organizational success in achieving goals and having a competitive advantage. The Department of Transportation of the Wonogiri Regency's strategic plan for 2021-2026 stipulates as many as 3 (three) performance indicators that have been implemented in 2022 per June or quarter II with details of overall target achievement of 97,42% (very good category). In term of improving service quality through the community satisfaction index it achieved a value of 97,91% (very good category) and increased transportation safety and security through the traffic safety index achieved a value of 97,42% (very good category).*

*Keywords : Quality of Public Service, Strategic Planning, Department of Transportation.*

### **Abstrak**

Perencanaan strategis sebagai pedoman yang menjadi patokan dalam menjawab segala tantangan dan permasalahan yang muncul selama mengelola organisasi, sehingga dilakukan penyusunan perencanaan strategis yang dimaksudkan menjadi perencanaan jangka panjang untuk menjangkau masa depan yang lebih baik. Dinas Perhubungan Kabupaten Wonogiri dalam melakukan pemenuhan informasi, melakukan perencanaan dalam peningkatan kualitas pelayanan di bidang perhubungan. Penetapan strategi yang tepat dapat menghantarkan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan memiliki keunggulan kompetitif. Rencana strategis Dinas Perhubungan Kabupaten Wonogiri 2021-2026 menetapkan sebanyak 3 (tiga) indikator kinerja yang telah dilaksanakan di tahun 2022 per bulan Juni atau triwulan II dengan rincian pencapaian sasaran secara keseluruhan adalah sebesar 97,42% (berkategori sangat baik). Dalam hal peningkatan kualitas pelayanan melalui indeks kepuasan masyarakat mencapai nilai sebesar 97,91% (berkategori sangat baik) dan meningkatnya keselamatan dan keamanan transportasi melalui indeks keselamatan lalu lintas mencapai nilai sebesar 97,42% (berkategori sangat baik).

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Perencanaan Strretagis, Dinas Perhubungan.**

## **Pendahuluan**

Perencanaan merupakan proses dalam memilih sejumlah kegiatan untuk ditetapkan sebagai keputusan tentang suatu pekerjaan yang harus dilakukan, kapan, bagaimana, dan siapa yang melakukannya. Menurut Nawawi, (2012) menjelaskan bahwa perencanaan merupakan proses pemilihan dan penetapan tujuan, strategi, metode, anggaran, dan standar (tolak ukur) keberhasilan suatu kegiatan. Menurut Ramli, (2017) perencanaan strategis adalah instrumen kepemimpinan dan suatu proses dalam menentukan apa yang dikehendaki organisasi dimasa depan dan bagaimana usaha mencapainya, suatu proses yang menjelaskan sasaran-sasaran. Perencanaan strategis memastikan bahwa karyawan dan pemangku kepentingan lainnya bekerja menuju tujuan bersama dan menetapkan kesepakatan tentang hasil yang diinginkan, serta menyesuaikan arah organisasi saat terjadi perubahan. Perencanaan strategis yang efektif tidak hanya mengartikulasikan ke mana suatu organisasi berjalan dan tindakan yang diperlukan melainkan juga menetapkan beberapa hal untuk mencapai keberhasilan organisasi.

Kedudukan visi dan misi pada organisasi menjadi komponen penting dalam perencanaan strategis. Misi menunjukkan pemahaman mengenai tujuan organisasi, dan pemahaman untuk memperluas misi menjadi penetapan visi. Tanpa visi keberhasilan para anggota organisasi kemungkinan tidak cukup tahu mengenai bagaimana memenuhi misi tersebut. Misi menjelaskan tujuan organisasi atau mengapa organisasi harus melakukan apa yang dilakukan, visi memperjelas harus menyerupai apa tujuan itu dan bagaimana tujuan harus berjalan agar bisa memenuhi misinya. Visi merupakan cara pandang jauh ke depan yang menggambarkan ingin menjadi apa organisasi di masa depan. Visi adalah deskripsi mengenai bagaimana organisasi akan tampak ketika organisasi berhasil mengimplementasikan strateginya dan mencapai potensi penuh.

Dalam melihat pertumbuhan dan profitabilitas perusahaan secara efektif, pihak manajemen menganalisis lingkungan yang kompetitif dengan memaksimalkan antisipasi terhadap perubahan lingkungan serta permintaan internal dan kompetitif yang tidak terduga. Proses manajemen yang dilakukan meliputi perencanaan jangka panjang, pemrograman, dan penganggaran serta kebijakan bisnis dengan peramalan lingkungan dan pertimbangan eksternal dalam merumuskan dan mengimplementasikan rencana. Pendekatan ini disebut sebagai manajemen strategis. Manajemen strategis merupakan satu set keputusan dan tindakan yang menghasilkan formulasi dan implementasi rencana yang dirancang untuk meraih tujuan suatu perusahaan. Manajemen strategis melibatkan pengambilan keputusan jangka panjang yang berorientasi masa depan serta rumit dan membutuhkan cukup banyak sumber daya, maka partisipasi manajemen puncak sangat penting. Manajemen strategis merupakan proses tiga tahap yang melibatkan para perencana di tingkatan korporasi, bisnis, dan fungsional serta tenaga pendukung. Pada tingkat yang semakin rendah, aktivitas strategis akan menjadi lebih spesifik, sempit, bersifat jangka pendek, dan berorientasi pada tindakan dengan risiko yang lebih rendah namun lebih sedikit peluang.

Strategi bagi para manajer adalah rencana berskala besar, dengan orientasi masa depan, guna berinteraksi dengan kondisi persaingan untuk mencapai tujuan perusahaan. Strategi mencerminkan pengetahuan perusahaan mengenai bagaimana, kapan dan dimana perusahaan akan bersaing, dengan siapa perusahaan sebaiknya bersaing, dan untuk tujuan apa perusahaan harus bersaing. Dinas Perhubungan Kabupaten Wonogiri merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang mengelola urusan perhubungan dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi terkait masalah transportasi. Dalam sektor transportasi Kabupaten Wonogiri memegang peranan yang sangat penting sebagai penggerak, pendorong dan penunjang pembangunan serta pendukung mobilitas orang, barang dan jasa sehingga sektor transportasi perlu mendapatkan penanganan khusus untuk pengembangan dan pembangunan baik untuk pengembangan dan pembangunan Kabupaten Wonogiri maupun pembangunan nasional.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi, potensi bidang transportasi yang ada

di Kabupaten Wonogiri diperlukan data yang lengkap, benar dan akurat dan juga dapat dipakai oleh Pemerintah Daerah maupun sektor swasta dan *stakeholder* sebagai salah satu bahan pengambilan keputusan dalam siklus formulasi kebijakan. Dalam usaha mencapai sasaran, Dinas Perhubungan Kabupaten Wonogiri menetapkan 3 (tiga) sasaran yang dijabarkan dalam 12 (dua belas) program. Untuk hasil capaian dari tahun 2021 ke tahun 2022 (per bulan Juni atau triwulan ke dua) telah menunjukkan adanya peningkatan kembali sebesar 2,54%. Perbandingan rata-rata nilai capaian kinerja sasaran program pada tahun 2021 sebesar 94,05% dan rata-rata nilai capaian kinerja sasaran program tahun 2022 per bulan Juni atau pada triwulan ke dua sebesar 96,59%. Adapun hasil capaian kinerja tahun 2020 sampai dengan 2022 per bulan Juni atau pada triwulan ke dua dapat ditunjukkan melalui diagram berikut :

**Diagram 1**  
**Hasil Capaian Kinerja Tahun 2020 - 2022 per bulan Juni**



Sumber : Data Capaian Kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Wonogiri Tahun 2020-2022 per bulan Juni atau Triwulan II

### **Tinjauan Literatur** **Perencanaan Strategis**

Perencanaan strategis pada dasarnya merupakan salah satu dari sekian banyak konsep perencanaan yang berkembang, di dalam perencanaan (*planning*) merupakan salah satu dari fungsi manajemen (Permatasari, 2017). Setiap ahli dalam mengemukakan fungsi-fungsi manajemen tidak luput untuk memasukkan *planning* sebagai salah satu fungsi dan fungsi ini selalu ditempatkan pada urutan pertama. Sedangkan menurut Ramli, (2017) perencanaan strategis adalah instrumen kepemimpinan dan suatu proses. Hal tersebut menentukan apa yang dikehendaki organisasi dimasa depan dan bagaimana usaha mencapainya, suatu proses yang menjelaskan sasaran-sasaran. Sehingga dari definisi pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa perencanaan adalah suatu rangkaian keputusan yang dibuat sebagai pedoman yang menjadi patokan dalam pelaksanaan kegiatan untuk mencapai suatu tujuan dengan sumberdaya yang tersedia.

Perencanaan memegang peranan penting dalam ruang lingkup karena menjadi penentu dan sekaligus memberi arah terhadap tujuan yang ingin dicapai. Dengan perencanaan yang matang, suatu pekerjaan akan menjadi lebih terarah. Perencanaan yang matang dan disusun dengan baik akan memberi pengaruh terhadap ketercapaian tujuan. Terdapat tiga tahapan dalam penyusunan perencanaan strategis yaitu diagnosis, perencanaan dan penyusunan dokumen rencana. Tahap diagnosis dimulai dengan pengumpulan berbagai informasi

perencanaan sebagai bahan kajian. Tahap perencanaan dimulai dengan menetapkan visi dan misi. Tahap penyusunan dokumen rencana strategis dapat dilakukan sejak saat pengkajian telah menghasilkan temuan.

### **Manajemen Strategis**

Proses manajemen yang dilakukan meliputi perencanaan jangka panjang, pemrograman, dan penganggaran serta kebijakan bisnis dengan peramalan lingkungan dan pertimbangan eksternal dalam merumuskan dan meimplementasikan rencana. Pendekatan ini disebut sebagai manajemen strategis. Manajemen strategis merupakan satu set keputusan dan tindakan yang menghasilkan formulasi dan implementasi rencana yang dirancang untuk meraih tujuan suatu perusahaan. Manajemen strategis melibatkan pengambilan keputusan jangka panjang yang berorientasi masa depan serta rumit dan membutuhkan cukup banyak sumber daya, maka partisipasi manajemen puncak sangat penting.

Pearce dan Robinson menyebutkan bahwa manajemen strategis terdiri atas sembilan langkah atau tugas penting, yaitu :

1. Merumuskan misi perusahaan, termasuk pernyataan yang luas mengenai maksud, filosofi dan sasaran perusahaan.
2. Melakukan suatu analisis yang mencerminkan kondisi dan kapabilitas internal perusahaan.
3. Menilai lingkungan eksternal perusahaan, termasuk faktor persaingan dan faktor konstektual umum lainnya.
4. Menganalisis pilihan-pilihan yang dimiliki oleh perusahaan-perusahaan dengan cara menyesuaikan sumber dayanya dengan lingkungan eksternal.
5. Mengidentifikasi pilihan-pilihan yang dimiliki oleh perusahaan-perusahaan dengan cara menyesuaikan sumber dayanya dengan lingkungan eksternal.
6. Memilih satu set tujuan tahunan dan strategi utama yang akan menghasilkan pilihan paling menguntungkan.
7. Mengembangkan tujuan tahunan dan strategi jangka pendek yang sesuai dengan tujuan jangka panjang dan strategi utama yang telah ditentukan.
8. Mengimplementasikan strategi yang telah dipilih melalui alokasi sumber daya yang dianggarkan, dimana penyesuaian antara tugas kerja, manusia, struktur, teknologi dan sistem penghargaan ditekankan.
9. Mengevaluasi keberhasilan proses strategi sebagai masukan pengambilan keputusan di masa datang.

Dari sembilan langkah manajemen strategis tersebut mengidentifikasikan bahwa manajemen strategis mencakup perencanaan, pengarahan, pengorganisasian, dan pengendalian atas keputusan dan tindakan terkait strategi perusahaan.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono, (2017) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Kotler dalam Sangadji, (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan atau jasa merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Schiffman, (2015) menyatakan bahwa *it is more difficult for consumers to evaluate the quality of service than the quality of products. This is true because of certain distinctive characteristic of service: they are intangible, they are variable, they are perishable, and they are simultaneously produced and consumed.* Yang artinya, bahwa lebih sulit bagi pelanggan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan daripada kualitas produk. Ini benar karena karakteristik khusus layanan tertentu: mereka tidak berwujud, mereka berupa variabel, mereka mudah rusak karena harus mempertahankan reputasi, dan mereka secara bersamaan diproduksi dan dikonsumsi. Berdasarkan tiga teori diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan ialah perbandingan layanan jasa yang berkaitan

dengan jasa, manusia, dan proses yang diberikan oleh organisasi atau produsen demi memenuhi harapan masyarakat atau pelanggan. Apabila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat atau pelanggan, maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktik penyelenggara pelayanantidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000), yaitu kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopnan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode deskriptif diharapkan memberikan gambaran dan informasi yang jelas mengenai perencanaan strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada dinas perhubungan Kabupaten Wonogiri. Penelitian kualitatif adalah penelitian untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Lexy J.Moleong, 2004).

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Wonogiri yang beralamat di Jl. RM Said No. 2, Joho Lor, Giriwono, Kec. Wonogiri, Kabupaten Wonogiri, Jawa Tengah 57613. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data dengan menggunakan flow model analysis dari Miles dan Huberman. Aktivitas dalam analisis data yaitu data *reduction* (reduksi data), data *display* (penyajian data), dan *conclusion drwaing / verification* (kesimpulan ) (Sugiyono, 2017).

### Hasil Dan Pembahasan

1. Tingkat realisasi capaian kinerja tahun 2022 per bulan Juni atau Triwulan kedua berdasarkan penetapan rencana strategis yang ditetapkan Dinas Perhubungan Kabupaten Wonogiri dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terhitung dari tahun 2021-2026

Rencana Strategis Dinas Perhubungan Kabupaten Wonogiri merupakan dokumen yang disusun melalui proses sistematis dan berkelanjutan ditetapkan untuk jangka waktu 5 (lima) tahun yaitu dari tahun 2021 sampai dengan 2026. Proses perencanaan strategis Dinas Perhubungan Kabupaten Wonogiri tahun 2021-2026 melibatkan *stakeholders* pada saat dilaksanakannya musyawarah perencanaan pembangunan RPJMD dan Forum SKPD. Perencanaan strategis yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Wonogiri terdiri dari 3 program diantaranya adalah meningkatnya akuntabilitas keuangan daerah, indeks kepuasan masyarakat, dan indeks keselamatan lalu lintas mencapai 80% -100% atau (berkategori baik). Dalam memberikan penilaian tingkat capaian kinerja, setiap indikator menggunakan skala pengukuran dengan 4 (empat) kategori seperti Tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Skala Pengukuran Tingkat Capaian Kinerja**

No	Rentang Capaian	Kategori Capaian
1	90% - 100%	Sangat Baik
2	80% - 89%	Baik
3	50% - 79%	Cukup Baik
4	< 49%	Kurang

Sumber: Kasubag UPTD dan Perencanaan DISHUB Kab. Wonogiri

Berdasarkan capaian kinerja sasaran yang telah ditetapkan dalam Renstra 2021-2026, Dinas Perhubungan Kabupaten Wonogiri secara umum telah memperlihatkan hasil yang cukup memuaskan. Hal ini tercermin pada data rata-rata realisasi pada setiap indikator kinerja sasaran melampaui 95% dikategorikan sangat baik.

**Tabel 2**  
**Tingkat Capaian Kerja SKPD Tahun 2022**

No.	Sasaran Program	Nilai Capaian Kinerja
1	Terwujudnya Belanja Tidak Langsung	78,86%
2	Meningkatnya pelayanan administrasi perkantoran	80,15%
3	Meningkatnya Sarana dan Prasarana Aparatur	99,74%
4	Meningkatnya Disiplin Aparatur	100%
5	Meningkatnya Kapasitas Sumber Daya Manusia	98,73%
6	Meningkatnya Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan	100%
7	Meningkatnya Pembangunan Prasarana dan Fasilitas Perhubungan	97,59%
8	Meningkatnya Rehabilitasi dan Pemeliharaan Prasarana dan Fasilitas LLAJ	98,42%
9	Meningkatnya Pelayanan Angkutan	95,96%
10	Meningkatnya Pembangunan Sarana dan Prasarana Perhubungan	96,50%
11	Meningkatnya Pengendalian dan Pengamanan Lalu Lintas	95,74%
12	Meningkatnya Kelayakan Pengoperasian Kendaraan Bermotor	99,70%
13	Meningkatnya Pengelolaan Keuangan Daerah	99,95%
<b>Rata-rata nilai capaian kinerja sasaran program</b>		<b>96,59%</b>

Sumber: Kasubag UPTD dan Perencanaan Dinas Kab. Wonogiri

Dari tabel 2 terlihat bahwa dengan adanya perencanaan sasaran program maka Dinas Perhubungan Kabupaten Wonogiri rata-rata berhasil melaksanakan program sesuai dengan target dan menunjukkan hasil yang baik. Hasil pengukuran kinerja menunjukkan bahwa rata-rata capaian kinerja dari 3 sasaran adalah 96,59%.

**Tabel 3**  
**Indikator Berdasarkan Tingkat Capaian Kerja per Juni 2022**

No	Indikator Sasaran	Tahun 2022		Capaian Target %
		Target	Rcalisasi	
1	Meningkatnya Akuntabilitas Keuangan dan Kinerja Dinas Perhubungan, terdiri dari:			
	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	827.540.600	663.258.597	80,15%
	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	123.000.000	122.674.500	99,74%
	Program Peningkatan Disiplin Aparatur	3.500.000	3.500.000	100,00%
	Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur	25.000.000	24.682.250	98,73%
	Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan	54.000.000	54.000.000	100,00%
	Program Peningkatan dan Pengembangan Pengelolaan Keuangan Daerah	130.000.000	129.930.000	99,95%
	<b>Rata-rata Program</b>	<b>1.163.040.600</b>	<b>998.045.347</b>	<b>85,81%</b>
2	Indeks Kepuasan Masyarakat			
	Program Peningkatan Pelayanan Angkutan	443.000.000	425.096.225	95,96%
	Program Peningkatan Kelayakan Pengoperasian Kendaraan Bermotor	480.000.000	478.576.000	99,70%
		<b>Rata-rata Program</b>	<b>923.000.000</b>	<b>903.672.225</b>
3	Indeks keselamatan lalu lintas			
	Program Pembangunan Prasarana dan Fasilitas Perhubungan	35.813.468.000	34.949.562.789	97,59%
	Program Rehabilitasi dan Pemeliharaan Prasarana dan Fasilitas LLAJ	185.000.000	182.073.900	98,42%
	Program Pembangunan Sarana dan Prasarana Perhubungan	695.000.000	670.653.000	96,50%
	Program Pengendalian dan Pengamanan Lalu Lintas	3.256.450.000	3.117.563.804	95,74%
	<b>Rata-rata Program</b>	<b>39.949.918.000</b>	<b>38.919.853.493</b>	<b>97,42%</b>

Sumber: Kasubag UPTD dan Perencanaan DISHUB Kab. Wonogiri

Adapun realisasi capaian kinerja yang belum memberikan nilai dengan persentase 90%-100% dikarenakan adanya pemusatan relokasi dana pada beberapa program lain yang diakibatkan oleh pandemi Covid-19. Munculnya pandemi Covid-19 ini memberi dampak dan pengaruh yang sangat signifikan pada transportasi darat karena dengan adanya Covid-19 pemerintah mengeluarkan kebijakan dan aturan Pembatasan Sosial Skala Besar (PSBB) dan menyebabkan transportasi darat seperti angkutan, dan bis tidak dapat beroperasi. Beberapa anggaran yang biasanya bisa digunakan secara maksimal, namun pada beberapa kegiatan atau program tidak bisa terealisasi dengan baik. Hal tersebut juga mengakibatkan 2 (dua) program yaitu meningkatnya disiplin aparaturnya dan meningkatnya sistem pelaporan capaian kinerja keuangan yang telah direncanakan dalam Rencana Strategis (Renstra) belum mendapatkan anggaran dan belum terealisasi.

#### 2. Perencanaan Strategis Dinas Perhubungan Kabupaten Wonogiri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.

Peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Wonogiri dilakukan dengan menyusun perencanaan strategis yang mana berisi program-program kegiatan yang akan dilakukan selama satu tahun. Berikut adalah program-program yang telah disusun oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Wonogiri dalam mendukung sasaran meningkatkan pelayanan publik sektor perhubungan diantaranya adalah :

1. Program Peningkatan Pelayanan Angkutan.
2. Program Peningkatan Kelayakan Pengoperasian Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan penentuan sasaran program diatas, maka Dinas Perhubungan mempunyai tujuan dalam hal meningkatkan pengelolaan dan pelayanan bidang perhubungan melalui:

1. Peningkatan Pelayanan Sektor Perhubungan melalui indeks kepuasan masyarakat. Hasil pencapaian indeks kepuasan masyarakat yang mencakup pelayanan pada sektor perhubungan telah mencapai 97,91% berkategori sangat baik.

2. Peningkatan Keselamatan dan Keamanan Transportasi melalui indeks keselamatan lalu lintas. Hasil pencapaian indeks keeselamatan lalu lintas mencapai 97,42% berkategori sangat baik.

## **Kesimpulan dan Saran**

### **Kesimpulan**

Rencana strategis Dinas Perhubungan Kabupaten Wonogiri 2021-2026 menetapkan sebanyak 3 (tiga) indikator kinerja yang telah dilaksanakan di tahun 2022 per bulan Juni atau triwulan II dengan rincian pencapaian sasaran secara keseluruhan adalah sebesar 97,42% (berkategori sangat baik). Sedangkan dalam hal peningkatan kualitas pelayanan masyarakat Dinas Perhubungan Kabupaten Wonogiri telah mencapai nilai dengan rincian sebagai berikut:

1. Meningkatnya pelayanan sektor pehubungan melalui indeks kepuasan masyarakat mencapai nilai sebesar 97,91% (berkategori sangat baik).
2. Meningkatnya keselamatan dan keamanan transportasi melalui indeks keselamatan lalu lintas mencapai nilai sebesar 97,42% (berkategori sangat baik).

### **Saran**

1. Dilakukan perbaikan atau rehabilitasi ruang tunggu pelayanan pengujian kendaraan bermotor, melakukan pembaruan pada alat uji khususnya *Smoke Tester* dan *Gas Analyzer*.
2. Diperlukan penambahan personil yang melalui MoU dengan Sekolah Tinggi Transportasi Darat (STTD) dengan kualifikasi dan kompetensi siap kerja. Dalam hal ini diharapkan perhatian dari pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Wonogiri dalam pengadaan hal-hal tersebut agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai tujuan organisasi.

### **Daftar Pustaka**

- Lexy J. Moleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Hindun. 2015. Perencanaan Strategis Dan Perilaku Manajerial Lembaga-Lembaga Pendidikan. *Jurnal Kependidikan Islam IAIN Sulthan Thaha Saifuddin*
- Nawawi, H. 2012. *Perencanaan SDM Untuk Organisasi Profit yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Permatasari, Arini. 2017. Analisa Konsep Perencanaan Strategis. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi* vol 9, no. 2.
- Ramli, H. Muhammad. 2017. *Manajemen Stratejik Sektor Publik*. Makassar: Alaudin Press.
- Sanapiah Azis.2000. Pelayanan yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Negara*. Vol. 6 Nomor 1
- Sangadji, E, M dan Sopiah. 2013. *Perilaku Pelanggan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Schiffman, G Leon dan Joseph L Wisenblit. 2015. *Consumer Behavior. Eleventh Edition*. Pearson. England.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : CV. Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2017. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Warzilasi, Jumira. 2018. Perencanaan Strategis, Rencana Strategis Dan Manajemen Strategis STAIN Curup 2015-2019. *Jurnal Studi Manajemen Pendidikan* vol. 2, no. 2.