

PUBLICIO JURNAL ILMIAH POLITIK, KEBIJAKAN DAN SOSIAL

E-ISSN : 2656-0305

DOI : <https://doi.org/10.51747/we4w5355>

KINERJA DINAS PERHUBUNGAN KOTA PALEMBANG DALAM MENCEGAH KEACETAN DI KOTA PALEMBANG

Rerin Noviyanti¹, Bastiar Tumbuh², Masayu Adiah³,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tamansiswa Palembang¹⁻³

korespondensi: masayu.adiah70@gmail.com

ABSTRAK

Artikel atau tulisan ini bertujuan untuk menganalisis peranan TNI Angkatan Laut dalam pembinaan teritorial di wilayah perairan Provinsi Sumatera Selatan tahun 2018/2019. Masalah difokuskan pada bagaimana pelaksanaan pembinaan potensi maritim, komunikasi sosial, serta pemberdayaan masyarakat pesisir dalam mendukung stabilitas keamanan wilayah perairan. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori peran militer dalam sistem pertahanan negara dan konsep pembinaan teritorial dalam perspektif keamanan maritim. Data-data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis secara kualitatif. Kajian ini menyimpulkan bahwa TNI AL telah melaksanakan pembinaan teritorial melalui komunikasi sosial, bakti sosial, dan penguatan kesadaran bela negara di wilayah pesisir, namun masih menghadapi kendala koordinasi lintas sektor dan keterbatasan sumber daya. Penguatan sinergi antara TNI AL, pemerintah daerah, dan masyarakat pesisir menjadi faktor penting dalam menjaga stabilitas keamanan maritim secara berkelanjutan.

Kata Kunci: TNI AL; pembinaan teritorial; keamanan maritim; bela negara; masyarakat pesisir.

1. PENDAHULUAN

Kemacetan lalu lintas merupakan salah satu permasalahan utama dalam pengelolaan transportasi perkotaan. Permasalahan tersebut tidak hanya berkaitan dengan meningkatnya waktu tempuh masyarakat, tetapi juga dapat memengaruhi produktivitas ekonomi, mobilitas masyarakat, dan kualitas lingkungan. Kota Palembang sebagai salah satu pusat ekonomi dan pemerintahan di Provinsi Sumatera Selatan mengalami perkembangan aktivitas perkotaan yang diikuti dengan peningkatan jumlah kendaraan dan mobilitas masyarakat (BPS Kota Palembang, 2023). Kondisi tersebut menjadikan pengelolaan lalu lintas sebagai salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat perkotaan.

Pertumbuhan kendaraan dan aktivitas perkotaan menyebabkan peningkatan tekanan terhadap kapasitas jaringan jalan. Kondisi tersebut semakin terlihat pada kawasan dengan tingkat aktivitas yang tinggi, terutama pada jam sibuk dan ruas jalan strategis. Dalam perspektif pelayanan publik, persoalan

kemacetan tidak hanya merupakan persoalan teknis transportasi, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan organisasi pemerintah dalam merespons kebutuhan masyarakat. [Dwiyanto \(2017\)](#) menempatkan responsivitas dan kualitas pelayanan sebagai aspek penting dalam menilai kinerja organisasi publik.

Dinas Perhubungan Kota Palembang memiliki peran strategis dalam pengelolaan lalu lintas perkotaan. Peran tersebut antara lain mencakup pengaturan arus kendaraan, pengawasan lalu lintas, pengelolaan fasilitas transportasi, serta koordinasi dengan lembaga lain yang memiliki kewenangan dalam bidang lalu lintas. Dalam konteks manajemen kinerja sektor publik, keberhasilan organisasi dapat dilihat melalui kemampuan organisasi mencapai tujuan secara efektif, efisien, dan akuntabel ([Mahmudi, 2016](#); [Mahsun, 2018](#)). Oleh karena itu, kinerja Dinas Perhubungan menjadi faktor penting dalam menentukan efektivitas upaya pengendalian kemacetan.

Pengendalian kemacetan membutuhkan pendekatan yang tidak hanya mengandalkan penempatan petugas di lapangan, tetapi juga memerlukan dukungan teknologi informasi, ketersediaan infrastruktur, koordinasi lintas lembaga, serta partisipasi masyarakat. Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik dapat membantu organisasi melakukan pemantauan, pengumpulan data, serta pengambilan keputusan secara lebih cepat. Namun, efektivitas teknologi tetap bergantung pada kapasitas sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur organisasi.

Permasalahan kemacetan di Kota Palembang masih ditemukan pada beberapa kawasan strategis, termasuk kawasan Jembatan Ampera, Jalan Jenderal Sudirman, dan Jalan Demang Lebar Daun ([Suseno, 2023](#)). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan program pengendalian lalu lintas belum secara otomatis menghilangkan persoalan kemacetan. Efektivitas program perlu dianalisis dengan mempertimbangkan kondisi lapangan, kapasitas organisasi, dan perilaku pengguna jalan.

Selain keterbatasan sumber daya organisasi, kepatuhan masyarakat terhadap peraturan lalu lintas juga menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas pengendalian kemacetan. Pelanggaran seperti parkir sembarangan, melawan arus, dan mengabaikan lampu lalu lintas dapat mengurangi efektivitas rekayasa lalu lintas. Dalam perspektif kebijakan publik, keberhasilan suatu kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan pemerintah melaksanakan program, tetapi juga oleh respons dan partisipasi masyarakat ([Nugroho, 2019](#)).

Penelitian ini menggunakan indikator kinerja organisasi yang meliputi produktivitas, responsivitas, kualitas layanan, akuntabilitas, dan koordinasi antar lembaga. Penggunaan indikator tersebut memungkinkan penelitian tidak hanya melihat apakah program pengendalian lalu lintas telah dilaksanakan, tetapi juga bagaimana program tersebut dijalankan dan faktor apa saja yang memengaruhi efektivitasnya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Dinas Perhubungan Kota Palembang dalam mencegah kemacetan. Secara khusus, penelitian diarahkan untuk mengidentifikasi strategi pengendalian lalu lintas yang diterapkan, menganalisis efektivitas pelaksanaan program, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta merumuskan strategi optimalisasi pengendalian kemacetan melalui penguatan sumber daya manusia, infrastruktur, teknologi, koordinasi lintas lembaga, dan partisipasi masyarakat.

2. METODE

2.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif-analitis. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami secara mendalam pelaksanaan pengendalian lalu lintas, strategi yang diterapkan, hambatan yang dihadapi, serta persepsi dan pengalaman aktor yang terlibat dalam pengendalian kemacetan.

Menurut Sugiyono (2020), penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena dalam kondisi alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama. Sementara itu, Moleong (2019) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif yang diperoleh melalui interaksi dengan subjek dan konteks penelitian.

2.2. Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada Dinas Perhubungan Kota Palembang dengan fokus pada wilayah yang memiliki tingkat kepadatan lalu lintas tinggi. Subjek penelitian terdiri atas pejabat dan petugas Dinas Perhubungan Kota Palembang serta pengendara dan masyarakat pengguna jalan.

Lokasi observasi meliputi titik-titik yang dalam naskah penelitian diidentifikasi sebagai kawasan rawan kemacetan, yaitu Jembatan Ampera, Jalan Jenderal Sudirman, dan Jalan Demang Lebar Daun. Publicio_{RerinNoviyanti, BastiarTambuh, MasayuAdiah.docx}

2.3. Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan kepala seksi, petugas lapangan, dan staf pengelola lalu lintas untuk memperoleh informasi mengenai strategi, pelaksanaan, kendala, dan evaluasi pengendalian lalu lintas.

Observasi dilakukan dengan mengamati kondisi arus kendaraan dan tindakan petugas pada titik-titik rawan kemacetan. Observasi digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi aktual pengaturan lalu lintas.

Studi dokumentasi dilakukan dengan mengkaji dokumen kebijakan, laporan kinerja Dinas Perhubungan, regulasi lalu lintas, dan data statistik transportasi dari BPS Kota Palembang. Publicio_{RerinNoviyanti, BastiarTa}

2.4. Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan analisis tematik. Informasi yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dikategorikan berdasarkan indikator kinerja organisasi, yaitu produktivitas, responsivitas, kualitas layanan, koordinasi lintas lembaga, dan akuntabilitas.

Analisis data mengacu pada model analisis kualitatif Miles, Huberman, dan Saldaña yang mencakup kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (Miles et al., 2014). Dengan demikian, proses analisis dilakukan secara berkelanjutan sejak data mulai dikumpulkan sampai dengan penyusunan kesimpulan.

Pada tahap kondensasi data, informasi yang relevan dengan fokus penelitian diseleksi dan dikelompokkan. Selanjutnya data disajikan dalam bentuk uraian tematik untuk menemukan pola dan hubungan

antarkategori. Tahap terakhir adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan berdasarkan pola temuan yang telah dianalisis.

2.5. Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses tersebut dilakukan untuk meningkatkan kredibilitas temuan penelitian.

Triangulasi juga dilakukan dengan membandingkan informasi dari aktor yang berbeda, yaitu pejabat Dinas Perhubungan, petugas lapangan, serta masyarakat atau pengguna jalan. Dengan cara tersebut, temuan penelitian tidak hanya bergantung pada satu sumber informasi.

3. TINJAUAN LITERATUR

3.1. Kinerja Organisasi Publik

Kinerja organisasi publik merupakan gambaran mengenai kemampuan organisasi dalam melaksanakan tugas dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja tidak hanya berkaitan dengan pencapaian keluaran, tetapi juga mencakup proses penggunaan sumber daya, efektivitas pelaksanaan program, kualitas pelayanan, serta kemampuan organisasi mempertanggungjawabkan hasil kerjanya.

Mahmudi (2016) menjelaskan bahwa manajemen kinerja sektor publik berkaitan dengan proses perencanaan, pengukuran, evaluasi, dan peningkatan kinerja organisasi. Pengukuran kinerja diperlukan agar organisasi dapat mengetahui tingkat pencapaian tujuan dan mengidentifikasi bagian yang masih membutuhkan perbaikan.

Sejalan dengan hal tersebut, Mahsun (2018) menjelaskan bahwa pengukuran kinerja sektor publik diperlukan untuk mengetahui tingkat efisiensi dan efektivitas organisasi dalam melaksanakan program dan kegiatan. Dengan demikian, kinerja Dinas Perhubungan dalam pengendalian lalu lintas perlu dilihat bukan hanya dari keberadaan program, tetapi juga dari kemampuan program tersebut menghasilkan perubahan terhadap kondisi lalu lintas.

3.2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif. Kualitas pelayanan publik sangat berkaitan dengan kemampuan organisasi memberikan pelayanan yang responsif, efektif, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Dwiyanto (2017), pelayanan publik merupakan salah satu bentuk interaksi antara organisasi pemerintah dengan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai salah satu ukuran untuk menilai kinerja organisasi publik.

Dalam konteks transportasi perkotaan, pelayanan publik tidak hanya diwujudkan melalui pelayanan administratif, tetapi juga melalui kemampuan pemerintah menciptakan kondisi lalu lintas yang aman, tertib, dan efisien. Pengaturan lalu lintas, pengawasan, penyediaan informasi, serta pengendalian kemacetan merupakan bagian dari pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

3.3. Manajemen Lalu Lintas

Manajemen lalu lintas merupakan serangkaian tindakan untuk mengatur pergerakan kendaraan agar penggunaan jaringan jalan dapat berlangsung secara efektif, efisien, dan aman. Manajemen tersebut dapat dilakukan melalui pengaturan arus kendaraan, pengendalian persimpangan, pengawasan pelanggaran, pengelolaan parkir, penyediaan informasi lalu lintas, serta pemanfaatan teknologi.

Dalam penelitian ini, manajemen lalu lintas dipahami sebagai bagian dari pelaksanaan fungsi Dinas Perhubungan dalam mengendalikan kondisi lalu lintas perkotaan. Efektivitas manajemen lalu lintas dapat dilihat melalui kemampuan organisasi mengurangi kepadatan, memperlancar arus kendaraan, meningkatkan keselamatan, serta menyediakan informasi yang dibutuhkan masyarakat.

3.4. Produktivitas Organisasi

Produktivitas menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan keluaran melalui pemanfaatan sumber daya yang tersedia. Dalam organisasi publik, produktivitas berkaitan dengan kemampuan menghasilkan pelayanan atau program secara efektif dan efisien.

Mahsun (2018) menempatkan efisiensi dan efektivitas sebagai bagian penting dalam pengukuran kinerja sektor publik. Dalam konteks Dinas Perhubungan, produktivitas dapat dilihat dari kemampuan petugas melaksanakan pengaturan lalu lintas, melakukan pengawasan, merespons kepadatan, dan menggunakan sumber daya yang tersedia untuk mengendalikan kemacetan.

3.5. Responsivitas

Responsivitas menunjukkan kemampuan organisasi dalam mengenali dan merespons kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan publik, organisasi yang responsif mampu memberikan tanggapan terhadap permasalahan masyarakat secara tepat dan cepat.

Dwiyanto (2017) menempatkan responsivitas sebagai salah satu aspek penting dalam melihat kinerja organisasi publik. Dalam konteks lalu lintas, responsivitas dapat ditunjukkan melalui kemampuan petugas merespons kepadatan secara langsung, mengatur arus kendaraan ketika terjadi gangguan, serta memberikan informasi kepada pengguna jalan.

Responsivitas juga membutuhkan sistem informasi yang mendukung pengambilan keputusan. Pemanfaatan CCTV, traffic light otomatis, dan sistem monitoring memungkinkan organisasi memperoleh informasi mengenai kondisi lalu lintas secara lebih cepat sehingga tindakan dapat dilakukan secara lebih tepat.

3.6. Kualitas Layanan

Kualitas layanan berkaitan dengan kemampuan organisasi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam pelayanan publik, kualitas layanan dapat dilihat dari ketepatan, kecepatan, kemudahan, keamanan, dan konsistensi pelayanan.

Kualitas pelayanan transportasi tidak hanya berkaitan dengan interaksi antara petugas dan masyarakat, tetapi juga dengan kondisi sistem transportasi yang dihasilkan. Pengurangan waktu tempuh, kelancaran arus, keselamatan pengguna jalan, dan ketersediaan informasi lalu lintas merupakan bagian

dari kualitas layanan transportasi.

3.7. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kemampuan organisasi mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan hasil kerja kepada masyarakat serta pihak yang memiliki kewenangan. **Mahmudi (2016)** menempatkan akuntabilitas sebagai salah satu prinsip penting dalam pengelolaan kinerja sektor publik.

Dalam pengendalian lalu lintas, akuntabilitas dapat diwujudkan melalui pelaporan kegiatan, dokumentasi pengaturan lalu lintas, transparansi informasi, evaluasi program, serta penggunaan data sebagai dasar pengambilan keputusan.

3.8. Koordinasi Antar Lembaga

Pengendalian lalu lintas merupakan persoalan lintas sektor sehingga membutuhkan koordinasi antar lembaga. Dinas Perhubungan tidak dapat bekerja secara sepenuhnya independen karena pengaturan dan penegakan lalu lintas juga melibatkan kepolisian dan lembaga terkait lainnya.

Koordinasi diperlukan untuk memperjelas pembagian tugas, mempercepat respons terhadap gangguan lalu lintas, serta memastikan tindakan antar lembaga tidak berjalan secara terpisah. Dalam perspektif manajemen publik, koordinasi lintas organisasi merupakan bagian penting untuk mencapai tujuan yang tidak dapat dicapai oleh satu organisasi secara sendiri-sendiri.

3.9. Teknologi Informasi dalam Pengendalian Lalu Lintas

Perkembangan teknologi informasi memberikan peluang bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pengelolaan transportasi. CCTV, traffic light otomatis, papan informasi digital, aplikasi mobile, dan sistem monitoring dapat digunakan untuk mengumpulkan dan menyampaikan informasi lalu lintas.

Pemanfaatan teknologi memungkinkan organisasi melakukan pemantauan kondisi lalu lintas secara lebih cepat. Data tersebut dapat digunakan untuk mengidentifikasi pola kemacetan, menentukan titik prioritas, dan mendukung pengambilan keputusan.

Namun, teknologi tidak dapat berdiri sendiri. Efektivitas sistem berbasis teknologi bergantung pada kompetensi petugas, ketersediaan infrastruktur, pemeliharaan sistem, serta integrasi data. Oleh karena itu, digitalisasi pengendalian lalu lintas perlu disertai dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

3.10. Partisipasi Masyarakat

Masyarakat merupakan bagian penting dalam sistem transportasi karena pengguna jalan secara langsung memengaruhi kondisi lalu lintas. Kepatuhan terhadap rambu lalu lintas, larangan parkir, penggunaan jalur, dan aturan berkendara dapat memengaruhi efektivitas pengendalian lalu lintas.

Nugroho (2019) menjelaskan bahwa keberhasilan kebijakan publik dipengaruhi oleh proses implementasi dan keterlibatan berbagai aktor. Dalam konteks transportasi, masyarakat bukan hanya objek kebijakan, tetapi juga aktor yang turut menentukan keberhasilan pengendalian lalu lintas.

3.11. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dalam naskah menunjukkan bahwa efektivitas organisasi publik berkaitan dengan produktivitas sumber daya manusia, kualitas infrastruktur, koordinasi lintas sektor, dan sistem pengawasan (Dwiyanto, 2017; Mahmudi, 2016; Mahsun, 2018). Penelitian mengenai layanan digital publik di Palembang juga menunjukkan pentingnya pemanfaatan teknologi dalam mendukung efektivitas pelayanan (Suseno, 2023).

Penelitian Rengganis et al. (2023) mengenai implementasi e-government menunjukkan relevansi teknologi informasi dalam mendukung pelayanan publik. Temuan tersebut memiliki keterkaitan dengan penggunaan CCTV, traffic light otomatis, dan sistem informasi dalam pengendalian lalu lintas.

Berdasarkan kajian tersebut, penelitian ini menempatkan kinerja Dinas Perhubungan sebagai hasil interaksi antara sumber daya manusia, teknologi, infrastruktur, koordinasi antar lembaga, dan partisipasi masyarakat. Posisi penelitian ini terletak pada analisis integratif terhadap kinerja Dinas Perhubungan Kota Palembang dalam mencegah kemacetan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Implementasi Pengendalian Lalu Lintas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Palembang telah menerapkan beberapa strategi pengendalian lalu lintas. Strategi tersebut meliputi penempatan petugas pada persimpangan rawan kemacetan, koordinasi dengan Polrestabes Palembang, serta penggunaan teknologi berupa CCTV dan traffic light otomatis (Rengganis et al., 2023).

Penempatan petugas pada titik rawan kemacetan merupakan bentuk intervensi langsung yang memungkinkan pengaturan arus kendaraan secara cepat. Petugas dapat melakukan penyesuaian arus ketika terjadi kepadatan, memberikan prioritas pada arah tertentu, dan merespons perubahan kondisi lalu lintas.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa responsivitas organisasi tidak hanya diwujudkan melalui kebijakan tertulis, tetapi juga melalui kemampuan petugas mengambil tindakan berdasarkan kondisi aktual. Hal ini sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2017) bahwa organisasi pelayanan publik harus memiliki kemampuan merespons kebutuhan masyarakat.

4.2. Koordinasi dengan Kepolisian

Koordinasi dengan Polrestabes Palembang menjadi salah satu komponen penting dalam pengendalian lalu lintas. Dishub dan kepolisian memiliki fungsi yang saling berkaitan dalam pengaturan dan penegakan ketertiban lalu lintas.

Koordinasi menjadi semakin penting ketika kemacetan disebabkan oleh pelanggaran lalu lintas, seperti melawan arus atau parkir sembarangan. Penanganan persoalan tersebut membutuhkan kombinasi antara pengaturan arus, pengawasan, dan penegakan aturan.

Dalam perspektif kinerja organisasi, koordinasi memungkinkan pembagian tanggung jawab yang lebih jelas dan mengurangi kemungkinan terjadinya tumpang tindih pelaksanaan tugas. Dengan demikian, efektivitas pengendalian lalu lintas tidak hanya ditentukan oleh kapasitas internal Dishub, tetapi juga oleh kualitas hubungan kerja antar lembaga.

4.3. Pemanfaatan Teknologi dalam Pengendalian Lalu Lintas

Dinas Perhubungan telah memanfaatkan CCTV dan traffic light otomatis untuk membantu memantau kondisi lalu lintas. Sistem tersebut memungkinkan pemantauan arus kendaraan secara lebih cepat dan mendukung pengambilan keputusan dalam pengaturan lalu lintas (Mahsun, 2018).

Pemanfaatan teknologi juga membuka peluang untuk membangun pengelolaan lalu lintas berbasis data. Data dari berbagai titik pemantauan dapat digunakan untuk mengetahui pola kemacetan, mengidentifikasi jam sibuk, dan menentukan lokasi yang membutuhkan intervensi.

Temuan tersebut sejalan dengan konsep pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Rengganis et al. (2023) menunjukkan bahwa implementasi e-government dapat mendukung peningkatan efektivitas pelayanan ketika didukung oleh sumber daya dan tata kelola yang memadai.

Namun, teknologi tidak secara otomatis menyelesaikan persoalan kemacetan. Sistem teknologi membutuhkan petugas yang mampu mengoperasikan perangkat, infrastruktur yang berfungsi, serta mekanisme tindak lanjut terhadap informasi yang diperoleh.

4.4. Efektivitas Pengendalian dan Dampaknya terhadap Kemacetan

Hasil observasi dalam naskah menunjukkan adanya penurunan kemacetan pada beberapa titik pengawasan. Pada persimpangan Jalan Jenderal Sudirman dan Jembatan Ampera, waktu tempuh kendaraan dilaporkan berkurang sekitar 15–20% dibandingkan kondisi sebelum penerapan manajemen arus berbasis teknologi (Suseno, 2023).

Temuan tersebut menunjukkan adanya indikasi peningkatan efektivitas pengendalian lalu lintas. Akan tetapi, angka penurunan waktu tempuh tersebut perlu dipahami sebagai temuan dalam konteks lokasi dan kondisi pengamatan penelitian, bukan sebagai bukti bahwa seluruh wilayah Kota Palembang mengalami penurunan kemacetan dengan besaran yang sama.

Pengurangan waktu tempuh juga menunjukkan bahwa pengendalian lalu lintas memiliki konsekuensi langsung terhadap masyarakat sebagai pengguna jalan. Semakin efektif pengaturan arus dilakukan, semakin kecil waktu yang harus digunakan masyarakat untuk melakukan perjalanan.

4.5. Transparansi Informasi Lalu Lintas

Selain pengaturan arus, transparansi informasi menjadi bagian dari kualitas pelayanan. Informasi kondisi lalu lintas disampaikan melalui media sosial, papan informasi digital, dan aplikasi mobile sehingga masyarakat dapat mengetahui kondisi jalan sebelum melakukan perjalanan.

Ketersediaan informasi tersebut dapat meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menentukan pilihan perjalanan. Dari perspektif akuntabilitas, keterbukaan informasi menunjukkan bahwa organisasi tidak hanya melakukan tindakan internal, tetapi juga memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kondisi pelayanan.

Hal tersebut sesuai dengan prinsip akuntabilitas yang dikemukakan Mahmudi (2016), bahwa organisasi publik perlu mempertanggungjawabkan proses dan hasil pelaksanaan tugas kepada masyarakat.

4.6. Dampak terhadap Keselamatan Jalan

Pengendalian lalu lintas juga memiliki implikasi terhadap keselamatan pengguna jalan. Penempatan petugas dan pemanfaatan teknologi memungkinkan pengawasan terhadap konflik kendaraan dan pelanggaran lalu lintas.

Dalam penelitian ini, pengendalian lalu lintas tidak hanya dipandang sebagai upaya memperlancar arus kendaraan, tetapi juga sebagai bagian dari upaya menciptakan lalu lintas yang lebih aman. Dengan demikian, indikator keberhasilan program seharusnya tidak hanya menggunakan kecepatan atau waktu tempuh, tetapi juga indikator keselamatan, jumlah pelanggaran, dan kepatuhan pengguna jalan.

4.7. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Salah satu kendala utama yang ditemukan adalah keterbatasan sumber daya manusia. Kompetensi petugas dalam mengoperasikan teknologi seperti CCTV, traffic light otomatis, dan perangkat monitoring digital belum sepenuhnya seragam. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa investasi teknologi harus diikuti investasi pada sumber daya manusia. Pengadaan perangkat tanpa peningkatan kompetensi operator dapat menyebabkan teknologi tidak dimanfaatkan secara optimal.

Pelatihan perlu dilakukan secara berkala agar petugas memiliki kemampuan teknis yang memadai. Selain keterampilan teknologi, pelatihan juga perlu mencakup manajemen lalu lintas, pengambilan keputusan dalam situasi darurat, dan koordinasi lintas lembaga.

4.8. Keterbatasan Infrastruktur

Keterbatasan infrastruktur juga menjadi hambatan dalam pengendalian lalu lintas. Beberapa perangkat traffic light dan CCTV mengalami gangguan teknis dan belum seluruh persimpangan memiliki fasilitas pengawasan yang memadai.

Kondisi tersebut menyebabkan kemampuan monitoring dan pengaturan lalu lintas tidak sama pada seluruh lokasi. Titik yang memiliki perangkat pengawasan lengkap memiliki kapasitas monitoring yang lebih tinggi dibandingkan titik yang tidak didukung infrastruktur serupa.

Karena itu, penguatan infrastruktur perlu dilakukan secara bertahap dengan mempertimbangkan tingkat kepadatan, tingkat kerawanan kecelakaan, serta kebutuhan masyarakat pada setiap kawasan.

4.9. Partisipasi dan Kepatuhan Masyarakat

Partisipasi masyarakat merupakan faktor eksternal yang memengaruhi keberhasilan pengendalian lalu lintas. Penelitian menemukan bahwa pelanggaran seperti parkir sembarangan, melawan arus, dan mengabaikan lampu merah masih terjadi, khususnya pada persimpangan yang tidak mendapatkan pengawasan langsung.

Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pemerintah tidak akan sepenuhnya menyelesaikan masalah kemacetan apabila perilaku pengguna jalan tidak berubah. Dengan demikian, pendekatan pengendalian perlu dikombinasikan dengan edukasi dan sosialisasi.

Partisipasi masyarakat harus ditempatkan sebagai bagian dari sistem pengendalian lalu lintas. Pemerintah menyediakan aturan, infrastruktur, pengawasan, dan informasi, sementara masyarakat berperan

melalui kepatuhan terhadap aturan dan penggunaan fasilitas lalu lintas secara bertanggung jawab.

4.10. Strategi Optimalisasi

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat tiga strategi utama yang perlu menjadi prioritas, yaitu peningkatan kapasitas SDM, penguatan infrastruktur, dan edukasi masyarakat. Pertama, pelatihan SDM perlu dilakukan secara berkala dengan menekankan keterampilan teknologi, manajemen lalu lintas, penanganan kondisi darurat, dan koordinasi lintas lembaga. Pelatihan tidak cukup dilakukan satu kali, karena teknologi dan sistem pengendalian lalu lintas terus berkembang.

Kedua, penguatan infrastruktur perlu mencakup perbaikan traffic light, CCTV, dan sarana pendukung lainnya. Infrastruktur perlu dipelihara secara berkala agar perangkat yang telah tersedia tetap berfungsi.

Ketiga, edukasi masyarakat perlu dilakukan melalui media, sekolah, komunitas, dan saluran komunikasi publik. Edukasi diarahkan pada peningkatan kesadaran mengenai kepatuhan terhadap aturan lalu lintas dan konsekuensi pelanggaran.

4.11. Pengembangan Evaluasi Kinerja Berbasis Indikator

Evaluasi program pengendalian lalu lintas perlu menggunakan indikator yang dapat diukur secara berkala. Dalam naskah, indikator yang disarankan antara lain kecepatan arus kendaraan, jumlah pelanggaran, kepuasan pengguna jalan, dan frekuensi kemacetan.

Penggunaan indikator tersebut penting agar evaluasi tidak hanya berdasarkan persepsi. Data yang dikumpulkan secara periodik dapat digunakan untuk melihat apakah suatu intervensi benar-benar menghasilkan perubahan.

Secara konseptual, evaluasi kinerja dapat dirumuskan sebagai:

$$\text{Input} \rightarrow \text{Program} \rightarrow \text{Output} \rightarrow \text{Outcome} \quad (1)$$

Dalam konteks penelitian ini, input mencakup SDM, teknologi, dan infrastruktur. Program mencakup pengaturan lalu lintas, monitoring, dan koordinasi. Output berupa terlaksananya pengaturan dan pengawasan, sedangkan outcome berupa peningkatan kelancaran lalu lintas, keselamatan, dan kualitas pelayanan.

4.12. Integrasi Teknologi, SDM, Infrastruktur, dan Partisipasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pengendalian kemacetan tidak dapat dijelaskan oleh satu faktor. Teknologi dapat meningkatkan kemampuan monitoring, tetapi membutuhkan SDM yang kompeten. SDM yang kompeten membutuhkan infrastruktur yang memadai. Sementara itu, keberhasilan intervensi pemerintah tetap dipengaruhi oleh perilaku masyarakat.

Dengan demikian, hubungan antar faktor dapat digambarkan sebagai berikut:

SDM+Teknologi+Infrastruktur+Koordinasi+Partisipasi Masyarakat → Efektivitas Pengendalian Lalu Lintas
(2)

Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kinerja Dinas Perhubungan membutuhkan strategi yang bersifat sistemik. Fokus hanya pada penambahan petugas atau teknologi tidak cukup apabila persoalan infrastruktur, koordinasi, dan kepatuhan masyarakat tidak ditangani secara bersamaan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Perhubungan Kota Palembang dalam mencegah kemacetan telah menunjukkan hasil yang positif. Hal tersebut terlihat dari penerapan pengaturan arus lalu lintas pada titik rawan kemacetan, koordinasi dengan Polrestabes Palembang, serta pemanfaatan teknologi berupa CCTV dan traffic light otomatis (Rengganis et al., 2023).

Dari aspek efektivitas pelayanan, penerapan pengendalian lalu lintas berbasis teknologi menunjukkan indikasi perbaikan pada beberapa titik pengawasan. Penurunan waktu tempuh pada lokasi tertentu menunjukkan bahwa intervensi pengaturan arus dapat memberikan dampak positif terhadap kelancaran lalu lintas. Selain itu, penyediaan informasi lalu lintas melalui media digital mendukung transparansi dan membantu masyarakat memperoleh informasi mengenai kondisi jalan.

Namun, efektivitas pengendalian lalu lintas belum sepenuhnya optimal. Hambatan utama meliputi keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur yang belum merata dan mengalami gangguan teknis, serta tingkat kepatuhan masyarakat yang masih rendah.

Oleh karena itu, peningkatan kinerja Dinas Perhubungan perlu dilakukan melalui pendekatan terpadu. Prioritas perbaikan meliputi peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan berkelanjutan, penguatan dan pemeliharaan infrastruktur, optimalisasi teknologi informasi, peningkatan koordinasi lintas lembaga, serta edukasi masyarakat mengenai kepatuhan terhadap peraturan lalu lintas.

Secara keseluruhan, pengendalian kemacetan di Kota Palembang membutuhkan sinergi antara kapasitas pemerintah, teknologi, infrastruktur, koordinasi kelembagaan, dan partisipasi masyarakat. Penguatan kelima aspek tersebut secara simultan diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pengendalian lalu lintas, kualitas pelayanan publik, keselamatan pengguna jalan, dan keberlanjutan tata kelola transportasi perkotaan.

6. KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan dalam penelitian maupun publikasi artikel ini.

Pustaka

BPS Kota Palembang (2023). *Kota Palembang dalam Angka*. BPS, Palembang.

Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

- Mahmudi, S. (2016). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Mahsun, M. (2018). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. BPFE, Yogyakarta.
- Miles, M., Huberman, A., and Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. Sage, California.
- Moleong, L. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nugroho, R. (2019). *Kebijakan Publik di Negara Berkembang*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2 edition.
- Rengganis, S. M., Intan, L. N., and Adiah, M. (2023). Evaluasi implementasi e-government di kecamatan perkotaan. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2):77–90.
- Sugiyono (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Suseno, A. (2023). Analisis efektivitas layanan customer service. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2):45–60.