

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Negara Indonesia merupakan Negara dengan jumlah penduduk terbanyak keempat di dunia, beraneka ragam suku, bahasa, dan budaya didalamnya. Sebagai Negara dengan jumlah penduduk yang begitu banyaknya membuat roda kehidupan masyarakat menjadi terkesan rumit dengan berbagai permasalahan sosial yang terjadi, seperti kepadatan penduduk, kemacetan lalu lintas, hingga kecelakaan lalu lintas dalam sebuah kegiatan transportasi.

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Banyak ahli telah merumuskan dan mengemukakan pengertian transportasi. Kata transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare* yang mana trans berarti mengangkat atau membawa. Jadi transportasi adalah membawa sesuatu dari satu tempat ke tempat yang lain.¹ Masalah transportasi merupakan masalah yang selalu dihadapi oleh negara-negara yang telah maju dan juga oleh negara-negara yang sedang berkembang, baik dibidang transportasi perkotaan maupun transportasi regional antar kota. Terciptanya sistem transportasi atau perhubungan yang menjamin pergerakan manusia dan barang secara lancar, aman, cepat, murah, dan nyaman merupakan tujuan pembangunan dalam sektor perhubungan transportasi.²

¹Andriansyah, *Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori*, (Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2015), hlm. 1

²Ofyar Z, Tamin, *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*, (Bandung: ITB, 2016), hlm. 49

Permasalahan lalu lintas yang sering terjadi adalah kemacetan lalu lintas, disebabkan tingginya pertumbuhan kendaraan yang tidak diimbangi dengan prasarana jalan dan kesadaran pengguna jalan dalam berlalu lintas serta jumlah kendaraan bermotor yang melebihi kapasitas jalan yang menyebabkan padatnya lalu lintas jalan.

Lalu lintas merupakan salah satu sarana komunikasi dan mobilisasi masyarakat yang memegang peranan vital dalam memperlancar pembangunan yang kita laksanakan.³ Karena dengan adanya lalu lintas tersebut memudahkan akses bagi masyarakat untuk melakukan aktivitas sehari-hari maupun kegiatan untuk pemenuhan perekonomiannya. Menurut Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Nomor 22 Tahun 2009, lalu lintas adalah gerakan kendaraan dan orang di ruang lalu lintas jalan. Ruang lalu lintas jalan adalah prasarana yang diperuntukkan bagi gerak pindah kendaraan, orang, dan/atau barang yang berupa jalan dan fasilitas pendukung.⁴

Dalam kompleksitas kehidupan manusia sehari-hari, tidak terlepas dari yang namanya alat transportasi. Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar perekonomian, memperkuat persatuan bangsa dan kesatuan serta mempengaruhi aspek kehidupan bangsa dan negara. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan orang maupun barang dari suatu tempat ke tempat lainnya

³Umi Enggarsari & Nur Khalimatus Sa'diyah, *Kajian Terhadap Faktor-faktor Penyebab Kecelakaan Lalu Lintas dalam Upaya Perbaikan Pencegahan Kecelakaan Lalu Lintas*, Jurnal Perspektif, Volume 22, Nomor 3, 2017, hlm 239

⁴ Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu_UU_2009_22.pdf diakses pada 14 April 2023 pukul 9.22 WIB

seperti pelosok tanah air. Disamping itu transportasi juga berperan sebagai penunjang bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang, dan sebagai pendorong pemerataan pembangunan.

Di wilayah perkotaan yang memiliki pertumbuhan ekonomi yang tinggi dan pertumbuhan penduduk yang besar menyebabkan meningkatnya aktivitas pemenuhan kebutuhan yang tentunya meningkat pula kebutuhan akan alat transportasi atau kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan teknik yang ada pada kendaraan tersebut biasanya digunakan untuk angkutan orang atau barang di atas jalan raya selain kendaraan yang berjalan di atas rel.⁵ Penggunaan kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten/Kota di Provinsi Jambi sendiri dapat dilihat mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Adapun jumlah kendaraan bermotor dan jenis kendaraan berdasarkan Kabupaten/Kota di Provinsi Jambi pada tahun 2020-2022 sebagai berikut:⁶

⁵Badan Pusat Statistik, *Provinsi Jambi dalam Angka 2022* (<https://jambi.bps.go.id>) diakses pada 15 April 2023 pukul 14.08

⁶Badan Pusat Statistik, *Provinsi Jambi dalam Angka 2023* (<https://jambi.bps.go.id/publication/2023/02/28/c08fe50438279b275b30fcf6/provinsi-jambi-dalam-angka-2023.html>) diakses pada 16 April 2023 pukul 09.12

Tabel 1.1.
Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis
Kendaraan di Provinsi Jambi Tahun 2020-2022

Kabupaten/Kota	Tahun	Jenis Kendaraan				
		Mobil Penumpang	Bus	Truk	Sepeda Motor	Kendaraan Khusus
Kerinci	2020	5.473	2.708	3.875	58.656	78
	2021	7.380	2.729	4.305	63.894	88
	2022	9.867	2.757	4.912	71.099	98
Merangin	2020	6.732	6.666	6.666	198.127	316
	2021	8.817	6.682	6.682	213.821	342
	2022	12.220	6.701	6.701	232.438	360
Sarolangun	2020	3.926	3.463	8.610	156.958	255
	2021	5.458	3.467	9.289	167.070	267
	2022	7.475	3.475	10.283	178.247	283
Batang Hari	2020	4.056	2.916	7.086	130.702	79
	2021	5.146	2.920	7.759	141.666	84
	2022	7.118	2.926	8.927	155.461	84
Muaro Jambi	2020	1.757	191	1.520	17.912	18
	2021	3.451	199	2.562	33.686	24
	2022	7.504	227	4.491	58.847	40
Tanjung Jabung Timur	2020	997	84	1.460	43.797	51
	2021	1.466	86	1.949	51.154	52
	2022	2.316	87	2.548	61.236	58

Kabupaten/Kota	Tahun	Jenis Kendaraan				
		Mobil Penumpang	Bus	Truk	Sepeda Motor	Kendaraan Khusus
Tebo	2020	1 093	26	628	41 939	14
	2021	2 954	34	1 296	58 452	30
	2022	5 579	38	2 388	75 168	46
Bungo	2020	1 776	142	1 045	36 552	32
	2021	4 914	157	2 124	54 261	77
	2022	8 849	182	3 670	72 072	94
Kota Jambi	2020	34 375	12 804	36 323	473 041	316
	2021	52 429	12 933	44 714	544 563	353
	2022	110 394	13 203	65 883	711 097	541
Kotan Sungai Penuh	2020	1 319	50	534	4 561	22
	2021	1 875	74	662	6 164	28
	2022	2 381	96	811	7 444	33
Tanjung Jabung Barat	2020	2 293	2 518	5 603	124 040	49
	2021	3 173	2 519	6 269	137 531	57
	2022	4 709	2 521	7 067	153 463	72

Sumber : BPS Provinsi Jambi (2020-2022)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa selama kurun waktu 3 tahun yaitu tahun 2020 sampai 2022, jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Jambi mengalami kenaikan. Dari 11 Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Jambi, maka sampai saat ini Kabupaten/Kota yang mempunyai jumlah penggunaan kendaraan

bermotor yang paling tinggi yaitu Kota Jambi. Adapun jumlah total kendaraan bermotor berdasarkan Kabupaten/Kota dapat dilihat pada tabel berikut ini:⁷

Tabel 1.2
Jumlah Total Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi
Jambi 2020-2022

Kabupaten/Kota	Tahun		
	2020	2021	2022
Kerinci	70 790	78 396	88 733
Merangin	225 586	244 300	267 690
Sarolangun	173 212	185 551	199 860
Batang Hari	144 839	157 575	174 516
Muaro Jambi	21 398	39 922	71 109
Tanjung Jabung Timur	46 389	54 707	66 245
Tebo	43 700	62 766	83 219
Bungo	39 547	61 533	84 867
Kota Jambi	556 859	655 057	901 118
Kota Sungai Penuh	6 486	8 803	10 765
Tanjung Jabung Barat	134 503	149 549	167 832

Sumber : BPS Provinsi Jambi (2020-2022)

Berdasarkan Kabupaten/Kota, maka Kota Jambi menjadi salah satu Kota yang paling tinggi terjadi peningkatan penggunaan kendaraan bermotor yakni dari tahun 2021 ke tahun 2022 mengalami kenaikan 37,7%. Banyaknya kendaraan di Kota Jambi dan padatnya penduduk membuat pemukiman menjadi sempit dan

⁷ Badan Pusat Statistik, *Provinsi Jambi dalam Angka 2023* (<https://jambi.bps.go.id/publication/2023/02/28/c08fe50438279b275b30fcf6/provinsi-jambi-dalam-angka-2023.html>) diakses pada 16 April 2023 pukul 09.35

berdesak-desakan sehingga menyebabkan kemacetan di ruas-ruas jalan. Kemacetan adalah kondisi jalan raya yang tidak berjalan secara normal yang disebabkan oleh tersendat atau berhentinya lalu lintas akibat jumlah atau kondisi tertentu lainnya. Kemacetan merupakan permasalahan lalu lintas yang sering terjadi di Kota Jambi, kemacetan tersebut terjadi karena volume kendaraan yang sudah melebihi kapasitas jalan sehingga kondisi jalan raya menjadi terhambat dan membuat perjalanan tidak nyaman di Kota Jambi.

Masalah kemacetan di perkotaan saat ini telah menjadi masalah yang sulit untuk diatasi. Di Kota Jambi sendiri kemacetan terparah di jam sibuk seperti saat pulang kantor dan pulang sekolah yang hampir bersamaan terutama pada persimpangan lampu merah. Kemacetan lalu lintas yang terjadi di wilayah Kota Jambi memberikan beberapa dampak negatif baik bagi pengemudi, ekonomi, maupun lingkungan sekitar. Kemacetan di Kota Jambi membuat semakin maraknya terjadi pelanggaran lalu lintas dengan tidak mematuhi peraturan lalu lintas yang terdapat di jalanan Kota Jambi. Tingginya angka pelanggaran lalu lintas tersebut didasari oleh data dari pihak Polresta Jambi 3 tahun terakhir:⁸

⁸Badan Pusat Statistik, *Kota Jambi Dalam Angka 2020-2022*, <https://jambikota.bps.go.id> diakses pada 16 April 2023 pukul 10.10

Tabel 1.3.
Banyaknya Pelanggaran Lalu Lintas di Kota Jambi

Tahun	Kasus	Selesai (Kasus)
2020	6.937	6.937
2021	4.270	4.270
2022	4.340	4.340

Sumber: BPS Kota Jambi 2020-2022

Pada tahun 2020, terjadi 6.937 kasus pelanggaran lalu lintas di wilayah hukum Polresta Jambi. Pada tahun 2021 kasus pelanggaran lalu lintas mengalami penurunan menjadi 4.270 kasus. Namun pada tahun berikutnya kasus pelanggaran lalu lintas kembali mengalami kenaikan 1,6% menjadi 4.340 kasus. Dengan adanya data diatas, dapat diperkirakan kondisi jalan raya di Kota Jambi sangat mengkhawatirkan sehingga dapat menyebabkan kemacetan dimana-mana. Banyak yang mengeluhkan bahwa jumlah kendaraan semakin bertambah namun jalanan di Kota Jambi semakin sempit ditambah masih terdapat parkir liar di bahu jalan.

Oleh karena itu, pemerintah terkait yakni Dinas Perhubungan Kota Jambi harus benar-benar melakukan upaya yang tepat dalam menghadapi permasalahan yang timbul akibat peningkatan penggunaan kendaraan bermotor ini, terutama di wilayah Kota Jambi, karena dalam Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dimana Dinas Perhubungan dengan tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang

perhubungan.⁹ Serta Peraturan Walikota Jambi Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Jambi memiliki tugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan dibidang perhubungan, untuk melaksanakan tugas tersebut Dinas Perhubungan mempunyai fungsi sebagai berikut:¹⁰

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang perhubungan.
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang perhubungan.
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup bidang perhubungan.
- d. Penyelenggaraan pengawasan dan pengendalian dibidang perhubungan.
- e. Pengkoordinasian hubungan kerjasama dengan instansi pemerintah maupun swasta untuk kepentingan pelaksanaan tugas.
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengantugas dan fungsinya.

Dinas Perhubungan memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal transportasi yang memiliki peran penting dalam menjaga ketertiban lalu lintas dan mengurangi kemacetan lalu lintas dengan bertugas untuk mengatur dan mengawasi berbagai aspek yang terkait dengan transportasi dan lalu lintas di Kota Jambi. Permasalahan yang timbul akibat peningkatan penggunaan kendaraan bermotor yang melebihi kapasitas jalan yakni seperti kerusakan jalan, kemacetan

⁹Peraturan Daerah Kota Jambi No. 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah

¹⁰Peraturan Walikota Jambi No. 55 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan kota Jambi

panjang, parkir di bahu jalan, pelanggaran lalu lintas atau tidak tertib lalu lintas sehingga menimbulkan kecelakaan lalu lintas.

Pelanggaran yang dilakukan oleh masyarakat dalam berlalu lintas tidak dapat dibiarkan begitu saja, karena akan berdampak kepada besarnya angka kecelakaan di jalan raya. Kondisi ketidak siapan pengemudi dalam berkendara memungkinkan terjadinya kecelakaan lalu lintas yang dapat membahayakan keselamatan pengguna jalan raya lainnya. Maka keselamatan berlalu lintas sangat dipengaruhi oleh disiplin pengendara, dengan meningkatkan disiplin berkendara dapat menambah tingkat keselamatan berlalu lintas.¹¹

Oleh karena itu Pemerintah Kota Jambi berinovasi guna meningkatkan disiplin pengendara dan kelancaran lalu lintas melalui *Jambi City Operation Center* (JCOC). Dinas perhubungan Kota Jambi tetap konsisten berupaya memberikan kontribusi dalam melayani tertib lalu lintas dengan memanfaatkan teknologi informasi. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Jambi dalam melayani tertib lalu lintas dan memantau lalu lintas serta mengurangi kemacetan melalui *Jambi City Operation Center*(JCOC) yang merupakan inovasi dari pemerintah Kota Jambi, yang dikelola oleh Dinas Perhubungan dan Dinas Komunikasi Informatika Kota Jambi. JCOC adalah penggabungan antara sistem informasi dan teknologi komunikasi dengan prasarana transportasi, kendaraan dan pengguna jalan atau dengan kata lain sistem pemantau situasi lalu lintas di Kota Jambi melalui kamera CCTV. JCOC ini juga didukung dengan adanya *Area Traffic Control System* (ATCS). ATCS ini merupakan sistem yang dapat

¹¹Ni Luh Dkk, *Keselamatan Berlalu Lintas di Kota Bogor*, Jurnal Sekolah Tinggi Manajemen Transportasi Trisakti, Volume 4, Nomor 1, 2017, hlm. 76

mendeteksi kepadatan lalu lintas, jumlah kendaraan yang berhenti akibat lampu merah.

Melalui ACTS, lampu merah di persimpangan Kota Jambi bisa diatur melalui ruangan *City Operation Center* (COC) jika terjadi macet panjang, dengan pengaturan ini kemacetan bisa terurai.¹² Sesuai dengan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dalam undang-undang tersebut telah diatur dengan jelas tentang lalu lintas dan angkutan jalan dengan tujuan membina dan menyelenggarakan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, dan lancar.

Namun pada kenyataannya lalu lintas di Kota Jambi sering mengalami kemacetan di persimpangan lampu merah, baik itu karena lampu merah mengalami gangguan ataupun karena volume kendaraan yang tidak sesuai dengan kapasitas jalan pada saat berangkat atau pulang kerja dan sekolah. Oleh karena itu hal ini menjadi perhatian penulis untuk mengetahui efektivitas dari JCOC untuk melayani tertib lalu lintas yang dibuat bertujuan mengatasi kemacetan atau memperlancar lalu lintas di Kota Jambi.

Untuk mengetahui fokus masalah pada penelitian ini agar penelitian dilakukan nantinya memiliki perbedaan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan merupakan suatu penelitian yang baru serta penting untuk dilakukan. Oleh karena itu, peneliti dalam hal ini melampirkan penelitian-penelitian terdahulu yang tentunya relevan serta memiliki keterkaitan dengan tema penelitian yang dilakukan.

¹²Suara.com. "Untuk Mengurai Kemacetan, Kota Jambi Gunakan CCTV dan ATCS" Kamis 10 Oktober 2019 (<https://www.suara.com/otomotif/2019/10/10/120000/untuk-mengurai-kemacetan-kota-jambi>) diakses 16 April 2023 pukul 10.15

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Aisyah Dhurrotun Nafisah dengan judul “Efektivitas Penggunaan *Intelligent Transport System* Dalam Menanggulangi Kemacetan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang Perspektif Masalah Mursalah”. Jenis penelitian yang digunakan merupakan yuridis empiris dengan pendekatan penelitian yakni yuridis sosiologis dan pendekatan undang-undang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *Intelligent Transport System* sebagai bentuk manajemen rekayasa lalu lintas belum sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku serta hambatan penggunaan *Intelligent Transport System* ialah jaringan koneksi pada waktu cuaca hujan.¹³

Kedua, penelitian yang dilakukan Dhany Firmanda yang berjudul “Efektivitas Pengawasan Lalu Lintas Melalui Surabaya *Intelligent Transport System* (SITS) di Kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan SITS pada indikator produksi sudah cukup optimal, cukup memenuhi kriteria kepuasan, indikator adaptasi cukup baik namun masih kurangnya sosialisasi, indikator pengembangan cukup baik dan terbantu dengan adanya aplikasi.¹⁴ Ketiga, penelitian yang dilakukan Weni Hermayuli yang berjudul “Peran JCOC (*Jambi City Operation Center*) dalam Mewujudkan Smart Government di Kota Jambi”. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil

¹³Aisyah Dhurrotun Nafisah, *Efektivitas Penggunaan Intelligent Transport System dalam Menanggulangi Kemacetan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang Perspektif Masalah Marsalah*, *Journal of Constitutional Law*. Volume 2. Nomor 2. 2020

¹⁴Della Fahriana Sahira & Suci Megawati. *Efektivitas Pengawasan Lalu Lintas Melalui Surabaya Intelligent Transport System (SITS) di Kota Surabaya*. *Ejournal Unesa*, Volume 10, Nomor 3, 2022

penelitian menunjukkan bahwa JCOC mampu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih transparan di Kota Jambi, dan dengan segala hal transparansi warga Kota Jambi mampu menilai seberapa akuntabelnya pemerintah sesuai dengan kewenangan yang telah diberikan kepada mereka. Selain itu hasil penelitian menunjukkan bahwa JCOC mampu memberikan ruang bagi warga Kota Jambi berpartisipasi dalam tata kelola pemerintahan melalui aplikasi SiKoja dan SiKesal.¹⁵

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini, maka ada beberapa persamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Persamaan dari penelitian dengan penelitian ini adalah sama-sama ingin mengkaji mengenai permasalahan lalu lintas yang ada di kota besar serta penggunaan teknologi dalam sistem pemerintahan. Sementara itu, perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, selain itu penelitian terdahulu lebih memfokuskan pada efektivitas pengawasan serta faktor untuk mengetahui efektif tidaknya menggunakan penegakan hukum. Sedangkan dalam penelitian ini lebih memfokuskan pada efektivitas *Jambi City Operation Center* sebagai inovasi Dinas Perhubungan Kota Jambi dalam melayani tertib lalu lintas serta kualitas pelayanan *Jambi City Operation Center* (JCOC). Dari permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas *Jambi City Operation Center* (JCOC) dalam Melayani Tertib Lalu Lintas Di Kota Jambi”**.

¹⁵Abu Wirayuda. *Peran JCOC (Jambi City Operation Center) dalam Mewujudkan Smart Government di Kota Jambi*, Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jambi, Jambi, 2021

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1.2.1 Bagaimana kualitas pelayanan dalam penerapan *Jambi City Operation Center* (JCOC) dalam melayani tertib lalu lintas di Kota Jambi oleh Dinas Perhubungan Kota Jambi?
- 1.2.2 Bagaimana efektivitas *Jambi City Operation Center* (JCOC) dalam mengurangi kemacetan lalu lintas di Kota Jambi oleh Dinas perhubungan Kota Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1.3.1 Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan *Jambi City Operation Center* (JCOC) dalam melayani tertib lalu lintas di Kota Jambi oleh Dinas Perhubungan Kota Jambi.
- 1.3.2 Untuk mengetahui efektivitas *Jambi City Operation Center* (JCOC) dalam mengurangi kemacetan lalu lintas di Kota Jambi oleh Dinas Perhubungan Kota Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dan sebagai referensi

mengenai kebijakan-kebijakan yang harus dilakukan oleh pemerintah untuk mengatasi masalah persoalan lalu lintas.

1.4.2 Manfaat Praktis

Diharapkan menjadi masukan bagi Pemerintah Kota Jambi agar melakukan kebijakan yang tepat untuk mengatasi permasalahan lalu lintas dan kendaraan bermotor.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Teori Efektivitas

Efektivitas merupakan faktor penting dalam organisasi dimana menjadi tolak ukur kinerja di organisasi dan sebagai bahan evaluasi selama proses pelaksanaan untuk mencapai tujuan yang telah ditargetkan. Apabila pemanfaatan sumber daya serta proses yang telah digunakan selama pelaksanaan menghasilkan hasil yang maksimal sehingga dapat mencapai sasaran, tujuan dan manfaat maka bisa disebut proses atau cara tersebut efektif. Menurut Dunn efektivitas berkaitan dengan hasil dari suatu alternatif yang digunakan sesuai dengan harapan atau tujuan dari tindakan tersebut. Sedangkan menurut H. Emerson menjelaskan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai, dimana makin besar persentase target yang dicapai makin tinggi efektivitasnya.¹⁶

Ukuran efektivitas yaitu sebuah patokan akan terwujudnya sasaran serta tujuan yang hendak diraih. Selain itu, memperlihatkan tingkat seberapa jauh

¹⁶Jelita Tanlain. *Efektivitas Pelayanan Publik*. Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen Stiami, 2018, hlm. 3

organisasi, program atau kegiatan menjalankan fungsi-fungsinya secara maksimum.

Sedangkan menurut Duncan ukuran efektivitas yakni sebagai berikut:¹⁷

a. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodenisasi. Indikator dari pencapaian tujuan ini yaitu: (1) Kurun Waktu (2) Sasaran dan (3) Dasar Hukum.

b. Integrasi

Integrasi adalah pengukuran terhadap tingkatan kemampuan organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus, dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Indikator dari integrasi ini yaitu (1) Prosedur (2) Proses Sosialisasi.

c. Adaptasi

Adptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu untuk perubahan-perubahan yang terjadi dilingkungannya. Indikator dari adaptasi ini yaitu (1) Peningkatan Kemampuan (2) Sarana dan Prasarana.

¹⁷Richard M. Steers. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga, 1985, hlm. 46

1.5.2 Inovasi

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014, inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada. Dijelaskan juga pada pasal 1 tentang pedoman Inovasi Pelayanan Publik dinyatakan bahwa: a) dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik pada Kementrian/Lembaga, dan Pemerintah Daerah. b) pembangunan dan pengembangan tertuang dalam pedoman yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri.

Lembaga Administrasi Negara (LAN), memberikan penjelasan 6 (enam) dimensi/kriteria inovasi, yaitu sebagai berikut:

- a. Kebaruan, memiliki arti bahwa sebuah produk atau hal belum atau tidak pernah ada dan tidak pernah dilakukan. Memiliki tujuan sebagai bentuk perubahan, tentunya ke perubahan yang lebih baik.
- b. Kemanfaatan, merupakan *output* yang memiliki nilai lebih bagi orang lain. Nilai ini apabila di organisasi sektor publik, maka *output* nya adalah bermanfaat bagi masyarakat serta privat pengguna layanan publik.
- c. Memberikan solusi, inovasi yang telah diciptakan diharapkan mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi.
- d. Keberlanjutan, inovasi yang berjalan diharapkan dapat berlaku berkesinambungan. Artinya, inovasi tidak boleh berhenti disatu titik perlu terus berkelanjutan.

- e. Dapat direplikasikan, merupakan sebuah percontohan atau peniruan oleh pihak lain sebagian atau keseluruhan sebuah produk atau sistem.
- f. Kompatibilitas, inovasi harus kompatibel dengan lingkungan atau kesesuaian dengan sistem diluar dirinya (tidak membentur, melanggar sistem yang ada) yaitu harmonis/sesuai dengan kebijakan, kesepakatan /perjanjian domestic dan luar negeri baik privat dan *civil society*.¹⁸

1.5.3 Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 Tentang Pelayanan Publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dapat dikatakan pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah kepada masyarakat umum, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Oleh karena itu, pengembangan pelayanan publik harus berorientasi kepada rakyat. Kepentingan masyarakat secara keseluruhan harus ditempatkan sebagai pertimbangan utama dalam mengembangkan sistem pelayanan publik, sehingga pemerintah dapat menciptakan sistem pelayanan yang responsif dan berdaya guna. Memberdayakan masyarakat melalui partisipasi aktif dapat meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan pelayanan publik.

¹⁸Marsono, dkk. *Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik*. Cet.1 (Jakarta, Pusat Inovasi Pelayanan Publik-LAN), hlm. 4-5

Pelayanan publik pada dasarnya memiliki cakupan yang luas dari berbagai aspek kehidupan. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat.

Pada hakekatnya pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang prima kepada masyarakat, itu merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara untuk memberikan pelayanan prima sebagai kriteria pelayanan yang memuaskan. Dalam kegiatan pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, peraturan ini dimaksudkan guna memberikan kepastian hukum dalam pelayanan publik.¹⁹

Menurut Moenir pelayanan publik ialah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Selanjutnya menurut Moenir pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

¹⁹Ahmad Mustanir. S.I.P., M.Si. *Pelayanan Publik*, (Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2022), hlm. 20

- a. Hak dan kewajiban dari pemberi maupun pelayanan harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan dari setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
- c. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.²⁰

Menurut Zeithaml dkk, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, antara lain:

- a. *Tangibles* (Berwujud), yaitu kemampuan memberikan fasilitas fisik dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Kenyamanan tempat pelayanan, serta kemudahan akses pelanggan dalam pelayanan.
- b. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, seperti kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, adanya standar pelayanan publik yang jelas dan kemampuan petugas untuk meminimumkan kesalahan.

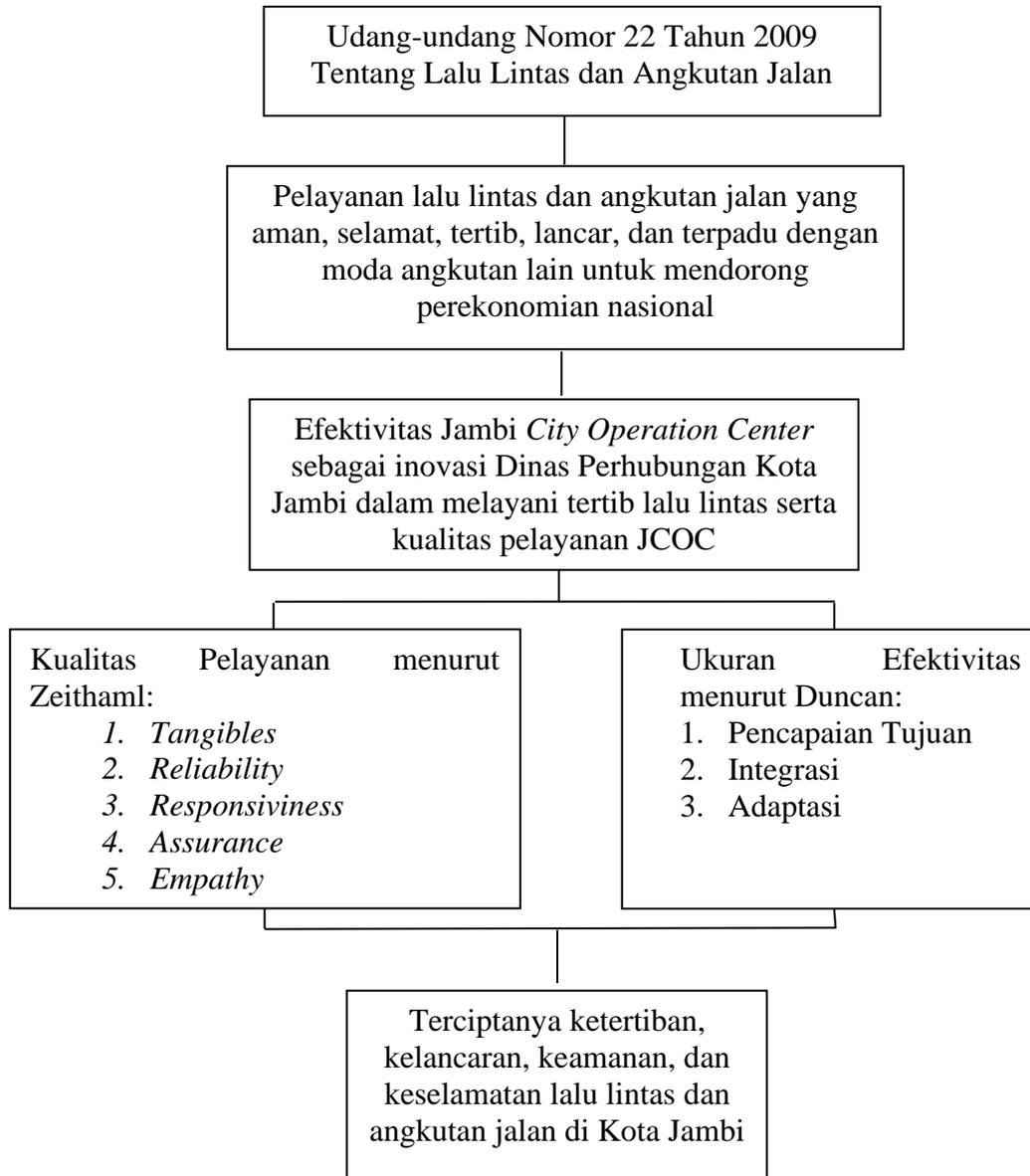
²⁰Muhammad Sawir. *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020, hlm. 87

- c. *Responsiviness* (Ketanggapan), yaitu sikap tanggap para petugas dalam merespon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat demi memuaskan pelanggan.
- d. *Assurance* (Jaminan), yaitu kemampuan petugas dalam memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan kepastian biaya, dan jaminan legalitas dalam pelayanan.
- e. *Empathy* (Empati), yaitu kemampuan petugas dalam memberikan perhatian kepada pelanggan dengan bersifat ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif serta mendahulukan kepentingan pelanggan.²¹

²¹Ismail Nurdin. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019). hlm. 57

1.6 Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran yang digunakan dari penelitian ini sebagai berikut:



Dari skema pemikiran di atas, maka ketertiban, keamanan, dan keselamatan berlalu lintas diatur dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Namun, kemacetan dan kecelakaan lalu lintas selalu bertambah setiap tahunnya karena pelanggaran lalu lintas juga meningkat setiap

tahunnya. Dibutuhkan penertiban dan tindakan yang tepat dari Dinas Perhubungan sebagai pihak yang berwenang agar terciptanya ketertiban, keamanan, dan keselamatan serta kelancaran berlalu lintas di Kota Jambi. Untuk menjawab rumusan masalah digunakan teori efektivitas menurut Duncan yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Serta teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithalm yang memiliki indikator *tangibel*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy*.

Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan *Jambi City Operation Center* (JCOC) sebagai inovasi Dinas Perhubungan dalam melayani tertib lalu lintas di Kota Jambi serta untuk mengetahui serta efektivitas *Jambi City Operation Center* (JCOC) dalam mengurai kemacetan lalu lintas di Kota Jambi. Sehingga terciptanya ketertiban, kelancaran, keamanan, dan keselamatan berlalu lintas di Kota Jambi.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa sesungguhnya yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis dan akurat. Sementara itu, pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang berusaha untuk membangun makna tentang suatu fenomena berdasarkan pandangan-pandangan dari partisipan. Salah satu metode

pengumpulan data untuk melakukan penelitian kualitatif adalah dengan cara terlibat langsung dalam aktivitas-aktivitas mereka.²²

1.7.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dilaksanakannya penelitian ini, lokasi dalam penelitian ini Dinas Perhubungan Kota Jambi yang dimana sebagai pengelola *Jambi City Operation Center* (JCOC) dan kawasan lalu lintas Kota Jambi. Alasan pemilihan lokasi ini dikarenakan Dinas Perhubungan Kota Jambi memiliki kewenangan dibidang lalu lintas dan angkutan jalan khususnya permasalahan lalu lintas di Kota Jambi.

Alasan memilih Kota Jambi sebagai tempat untuk melakukan penelitian terkait masalah lalu lintas karena berdasarkan data yang diperoleh jumlah kendaraan dan pelanggaran lalu lintas bertambah setiap tahunnya terutama dalam kurun waktu tiga tahun terakhir, hal ini berkaitan erat dengan ketertiban lalu lintas di Kota Jambi.

1.7.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan batasan masalah dalam penelitian kualitatif, fokus penelitian bertujuan untuk mencegah terjadinya pembahasan yang lebih luas dan jauh dari objek permasalahan yang akan diteliti. Spradley dan Sugiono menyatakan bahwa “fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait situasi sosial”. Adapun fokus penelitian sebagai berikut:

²²Creswell, J.W. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), hlm. 95

- a. Fokus dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan *Jambi City Operation Center* (JCOC) sebagai inovasi Dinas Perhubungan dalam melayani tertib lalu lintas di Kota Jambi yang meliputi:
 1. Program-program Dinas Perhubungan Kota Jambi.
 2. Pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan JCOC.
- b. Efektivitas *Jambi City Operation Center* (JCOC) dalam mengurai kemacetan di Kota Jambi.

1.7.4 Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seseorang atau lebih yang dipilih sebagai narasumber atau responden. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui wawancara secara langsung dari sumber asli atau responden untuk memperoleh data atau informasi yang akurat. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah informan yang akan menjadi narasumber. Adapun sumber data primer dari penelitian ini yaitu berupa wawancara dengan subyek yang terlibat dalam interaksi sosial yang dianggap memiliki pengetahuan, mendalami situasi dan untuk mengetahui informasi untuk mewakili obyek penelitian.

- b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Data yang

dikumpulkan yaitu berupa buku-buku, internet, jurnal, dokumen-dokumen kantor dan sebagainya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

1.7.5 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan adalah metode yang dipakai oleh peneliti kualitatif untuk menentukan siapakah yang akan di jadikan sumber data (informan). Peneliti memilih orang sebagai sampel atau informan yang benar-benar mengetahui atau memiliki kompetensi untuk memberikan informasi tentang topik yang akan diteliti. Maka dari itu teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu.²³

Teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk informan masyarakat adalah berupa *accidental sampling*, informan yang diwawancarai ini adalah informan yang ditemui atau kebetulan ada di objek penelitian. Berkenaan dengan penjelasan di atas, maka informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

²³*Ibid.* hlm. 128

Tabel 1.4
Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Jabatan	Keterangan
1	Muammar Gadafi, Amd LLAJ, SE	Sekretaris Dinas Perhubungan	Menjadi penanggung jawab serta memonitoring program JCOC
2	Merizon, MA, S.Sit, ME	Kabid Lalu Lintas Angkutan	Mengetahui tentang penyelenggaraan manajemen dan rekayasa lalu lintas
3	Zulkifli, MA, SE	Ketua Seksi Lalu Lintas	Mengetahui tentang sistem informasi manajemen fasilitas perlengkapan jalan
4	Erik Hamzah	Operator JCOC	Mengetahui sistem kerja kamera JCOC
5	Rizal	Masyarakat/Driver Ojol	Informan yang sering merasakan kemacetan
6	Ramzi	Masyarakat/Driver Ojol	Informan yang sering merasakan kemacetan

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tiga langkah, yaitu:

a. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan informan. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara secara langsung dan tertutup sesuai dengan tujuan penelitian. Susan Stainback mengemukakan bahwa dengan wawancara penelitian akan mengetahui hal-

hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.²⁴

b. Observasi

Observasi ialah melihat dan mendengarkan peristiwa atau tindakan yang dilakukan oleh orang-orang yang diamati, kemudian merekam hasil pengamatannya dengan cara mencatat atau alat bantu lainnya.

c. Dokumentasi

Peneliti mengamati secara langsung kegiatan-kegiatan yang pernah dilaksanakan, untuk mengambil data yang akurat dengan metode pengambilan gambar dan data-data tertulis untuk mendukung keabsahan data yang diperoleh.

1.7.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data dan memilih mana yang penting serta mana yang perlu dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang digunakan peneliti sebagaimana yang dikemukakan Miles dan Hubberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan langkah terakhir penarikan kesimpulan.²⁵

Analisis data dalam penelitian adalah sebagai berikut:

²⁴*Ibid*, hlm.231-232

²⁵Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah pemilihan data, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari wawancara setelah melakukan pengumpulan data, peneliti melakukan reduksi data yang diperoleh.

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan apa yang dilakukan selanjutnya. Dengan mencermati penyajian data ini peneliti lebih mudah mencermati apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Adapun data yang akan disajikan yaitu data yang diperoleh dari awal hingga akhir penelitian.

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan langkah akhir dalam suatu penelitian. Kesimpulan membantu untuk mencari dan memahami makna, keteraturan pola-pola penjelasan, alur sebab akibat. Kesimpulan merupakan jawaban dari rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini maka akan disampaikan jawaban mengenai rumusan masalah.

1.7.8 Keabsahan Data/Triangulasi

Banyak penelitian kualitatif diragukan kebenarannya karena beberapa hal, yaitu subjektivitas peneliti merupakan hal yang dominan dalam penelitian kualitatif, alat penelitian yang diandalkan adalah wawancara dan observasi mengandung banyak kelemahan ketika dilakukan secara terbuka dan apalagi tanpa kontrol dan sumber data kualitatif yang kurang *credible* akan mempengaruhi hasil

akurasi penelitian, sehingga diperlukan triangulasi data. Triangulasi data adalah uji kredibilitas data kualitatif dengan cara menilai kecukupan data sesuai dengan konvergensi beberapa sumber data atau beberapa teknik pengumpulan data.

Dengan demikian triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah teknik untuk menguji keabsahan data dengan memanfaatkan berbagai sumber diluar data sebagai bahan perbandingan, kemudian dilakukan cross check agar hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik yakni pengumpulan data dengan bermacam-macam cara pada sumber yang sama. Untuk mengetahui data yang diperoleh meluas, tidak konsisten atau kontradiksi.²⁶

²⁶*Ibid*, hlm. 241-242