

## **BAB III**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Kualitas Pelayanan *Jambi City Operation Center* (JCOC) dalam Melayani Tertib Lalu Lintas di Kota Jambi oleh Dinas Perhubungan Kota Jambi**

Penelitian ini ditulis berdasarkan fenomena yang terjadi dalam masyarakat, yang sesuai dengan fakta serta keadaan yang ada dan dengan teori yang digunakan peneliti. Dalam mendapatkan data kualitas pelayanan *Jambi City Operation Center* dalam melayani tertib lalu lintas di Kota Jambi oleh Dinas Perhubungan, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml yang memiliki lima dimensi yakni *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kualitas adalah suatu harapan atau kebutuhan yang diinginkan oleh pengguna atau pelanggan dalam konteks pelayanan, kualitas mencakup berbagai faktor seperti kecepatan, keandalan, responsif, kemampuan dan aspek-aspek lainnya. Kualitas pelayanan mengacu pada seberapa baik suatu organisasi dapat memenuhi kebutuhan, harapan dan keinginan pengguna layanan.

Adapun data yang diperoleh dengan wawancara bersama informan pada Dinas Perhubungan Kota Jambi yaitu Sekretaris Dinas Perhubungan, Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Ketua Seksi Lalu Lintas, Operator JCOC, dan Masyarakat.

Kualitas pelayanan publik semakin dituntut oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya sebagai pelanggan, karena perkembangan, percepatan dan perubahan paradigma sehingga mau tidak mau pihak pemerintah Kota Jambi sebagai provider harus proaktif mengikuti perkembangan tersebut dengan

memperbaiki sistem, prosedur pelayanan, peningkatan kualitas sumber daya manusia serta teknologi informasi sebagai pendukung.

Pelayanan publik yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Jambi mengenai inovasi melalui transformasi digital yaitu dengan menerapkan lampu lalu lintas yang terintegrasi ITS ATCS di persimpangan lalu lintas yang dikontrol pada JCOC yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Jambi dengan tujuan untuk manajemen rekayasa lalu lintas yang mengkoordinasikan semua titik persimpangan bersinyal melalui pusat kontrol ATCS. JCOC merupakan pusat pengendalian terintegrasi Kota Jambi, melalui JCOC sistem kendali lalu lintas, pengaduan masyarakat, dan pelayanan lainnya dilaksanakan secara terpadu.

**a. Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Bukti fisik atau berwujud merupakan segala sesuatu yang tampak untuk menunjang kualitas pelayanan, seperti penampilan fisik dari fasilitas meliputi ruangan yang berfungsi sebagai tempat memberikan kenyamanan pelayanan. Ruangan dinyatakan sesuai atau layak sebagai tempat pemberian pelayanan dikarenakan adanya tempat-tempat pemberian pelayanan yang nyaman seperti sarana dan tempat prasarana utama. Sarana prasarana juga harus memadai dengan memiliki sistem informasi, komunikasi dan teknologi yang canggih sehingga dapat menunjang kinerja petugas JCOC, seperti CCTV (*Closed Circuit Television*), GPS (*Global Positioning System*), *Social Networking*, *Call Center*, alat komunikasi, dan lain sebagainya.

Dari hasil penelitian yang peneliti dapatkan bukti fisik atau wujud yang ada pada ruang JCOC sudah baik dan memuaskan bagi petugas dan masyarakat yang

ingin berkunjung secara langsung melihat bagaimana operasional JCOC, akan tetapi ada beberapa renovasi yang dilakukan pada ruang JCOC sehingga ada beberapa layar monitor yang tidak menyala.

Adanya fasilitas pelayanan dalam bentuk tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, sehingga dapat mendukung terciptanya suatu kualitas pelayanan yang baik dan memenuhi segala bentuk kebutuhan dari unsur masyarakat yang dilayani.<sup>27</sup> Fasilitas pelayanan mencakup sarana dan prasarana yang tersedia untuk mendukung penyediaan layanan dengan kualitas yang baik. Sarana ini melibatkan fisik atau materi seperti gedung, ruang tunggu, teknologi, dan peralatan khusus, sedangkan prasarana melibatkan infrastruktur pendukung seperti sistem komunikasi, listrik dan penerang lainnya.

Sebagaimana penjelasan dari Bapak Zulkifli, MA, SE selaku Seksi Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Jambi beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya, ruangan JCOC ini merupakan pusat kendali dalam memantau seluruh kegiatan arus lalu lintas di seluruh Kota Jambi dan memiliki peranan yang sangat penting. Sehingga perlu adanya kualitas yang memadai agar petugas dapat bekerja maksimal. Untuk sarana dan prasarana yang ada di ruangan JCOC sudah memadai dan kondisi fisiknya pun baik, bahkan kita sedang ada beberapa renovasi.”<sup>28</sup>

Sedangkan untuk sarana dan prasarana ruang, menurut Bapak Erik Hamzah selaku Operator JCOC, menuturkan bahwa:

---

<sup>27</sup>Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si. *Pelayanan Publik (Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan)*. (Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014). hlm. 47

<sup>28</sup>Hasil wawancara bersama Bapak Zulkifli, MA, SE selaku Seksi Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Jambi, pada tanggal 10 Oktober 2023, pukul 09.15 WIB

“Sarana dan prasarana di ruang JCOC ini sudah memadai, sebagai penunjang untuk memaksimalkan kinerja petugas disini agar dapat membantu kecepatan informasi dalam layanan tertib lalu lintas yang disampaikan oleh petugas JCOC kepada seluruh pihak yang berkepentingan dan yang membutuhkan informasi.”<sup>29</sup>

**Gambar 3.1**  
**Ruangana JCOC Kota Jambi**



*Sumber: Dokumentasi Peneliti*

**Tabel 3.1**  
**Perkembangan Instalasi Kamera**

No	Tahun	Kamera
1	2018	70
2	2021	7
3	2022	45

*Sumber : Dokumen Resmi Dinas Perhubungan Kota Jambi*

<sup>29</sup>Hasil wawancara bersama Bapak Erik Hamzah selaku Operator JCOC, pada tanggal 29 September, pukul 09.34 WIB

Gambar diatas menunjukkan perkembangan instalasi kamera yang ada di Kota Jambi sejak tahun 2018 yang telah terpasang sebanyak 70 kamera diberbagai titik di Kota Jambi, tidak berhenti disitu Dinas Perhubungan Kota Jambi melakukan penambahan kamera pada tahun 2021 sebanyak 7 kamera dan pada tahun 2022 dilakukan penambahan sebanyak 45 kamera guna meningkatkan pantauan lalu lintas di Kota Jambi.

Dari hasil wawancara di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa JCOC Kota Jambi merupakan pusat kendali dalam memantau arus lalu lintas di Kota Jambi. Dalam memberikan layanan informasi tertib lalu lintas melalui JCOC sarana dan prasarana sudah memadai sebagai penunjang utama, sehingga petugas JCOC Kota Jambi mampu mengaplikasikan segala hal yang berkaitan dengan layanan tertib lalu lintas secara tepat, cepat dan akurat. Dengan demikian para petugas harus dapat memperhatikan, mengawasi dan berusaha keras agar masyarakat terus berkendara dengan disiplin. Untuk itu dalam tabel berikut ini peneliti menyajikan jenis kamera beserta fungsinya pada lampu merah di Kota Jambi :

**Tabel 3.2**  
**Jenis Kamera dan Fungsinya**

No	Jenis Kamera	Fungsi
1	Kamera PTZ ( <i>Pan-Tilt-Zoom</i> )	Memantau seluruh area lampu lalu lintas dengan cara berputar 90 derajat dan kemampuan zoom 20x.
2	Kamera Fix	Yang diletakkan di kaki simpang dengan menyorot <i>view</i> persimpangan.
3	Kamera ITS ATCS	Digunakan untuk mengatur lampu lalu lintas secara otomatis sesuai dengan kepadatan lalu lintas.

*Sumber : Dokumen Resmi Dinas Perhubungan Kota Jambi*

Idealnya JCOC Kota Jambi dapat dikembangkan lagi agar memaksimalkan dan membantu membantu meningkatkan pengalaman pengguna jalan, seperti halnya pengembangan dalam bentuk aplikasi dan sistem informasi pelayanan lalu lintas, pengembangan aplikasi dan sistem informasi yang memungkinkan pengguna untuk memperoleh informasi tentang kondisi lalu lintas, serta rute terbaik untuk menghindari kemacetan agar meningkatkan keselamatan serta efisiensi sistem transportasi.

**b. Keandalan (*Reliability*)**

Kehandalan dalam pelayanan dapat dilihat dari kemampuan yang dimiliki oleh petugas JCOC dalam memberikan pelayanan tertib lalu lintas, mengacu pada kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Pelayanan dapat dilihat dari kualitas pelayanan dari kualitas pelayanan dari sisi kemampuan, kehandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya, prosedur pelayanan, ketepatan waktu serta kemampuan untuk mengikuti perkembangan teknologi dalam proses memberikan informasi yang diinginkan masyarakat baik melalui media *social networking*, berita dan alat komunikasi lainnya. Petugas JCOC dalam memberikan layanan tertib lalu lintas sudah sangat baik dan handal seperti yang dikatakan oleh Operator JCOC Dinas Perhubungan Kota Jambi Bapak Erik Hamzah:

“Petugas JCOC berusaha bekerja secara profesional dalam memberikan pelayanan, khususnya dalam melayani tertib lalu lintas. Kecepatan dan kemampuan yang dimiliki setiap petugas juga sudah diterapkan dalam pemberian layanan informasi tertib lalu lintas kepada masyarakat. Dan juga dengan JCOC ini dilengkapi kamera ATCS di persimpangan lampu merah kita

bisa menegur pengendara yang tidak tertib lalu lintas, misalnya di simpang mayang ada pengendara yang tidak menggunakan helm nah itu dari petugas kita memberikan himbauan dan kita tegur untuk menggunakan helm. Selain itu kami juga mensosialisasikan tertib lalu lintas dengan video-video lucu yang di *upload* di media sosial seperti *instagram*.”<sup>30</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa kehandalan merupakan salah satu hal yang berpengaruh penting khususnya dalam melayani tertib lalu lintas kepada masyarakat. Kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan masyarakat dapat dilakukan dengan cepat, tepat dan akurat. Petugas JCOC dalam pemberian layanan tertib lalu lintas pun sudah mengikuti perkembangan zaman dengan mensosialisasikan tertib lalu lintas dengan video lucu yang di *uploada* di *Instagram* agar tersampaikan ke semua kalangan masyarakat, dimana sekarang ini semua masyarakat menggunakan *handphone*. Selain itu, setiap petugas juga sudah mampu menggunakan peralatan canggih berbasis teknologi informasi sebagai pendukung sekaligus penunjang dalam melayani tertib lalu lintas melalui ruang JCOC.

Keandalan teknologi yang digunakan dapat mempengaruhi kinerja petugas, tingkat ketepatan petugas dalam memantau kondisi lalu lintas dan melaporkan situasi secara akurat melalui teknologi canggih seperti CCTV, kamera ITS ATCS sensor lalu lintas, dan sisem informasi lainnya. Petugas JCOC memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan setiap saat dalam kondisi apapun.

---

<sup>30</sup>Hasil wawancara bersama Bapak Erik Hamzah selaku Operator JCOC, pada tanggal 29 September 2023, pukul 09.34 WIB

**c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap dalam pelayanan publik merujuk pada seberapa cepat dan efektif suatu lembaga atau instansi pemerintah dalam merespon kebutuhan, pertanyaan atau masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Kemampuan untuk memberikan repon yang cepat, tepat, cermat dan memadai merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Akurasi pelayanan yang diberikan dalam proses pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat harus sah dan terpercaya, sehingga dapat dipertanggung jawabkan oleh unsur penyelenggara pelayanan.<sup>31</sup> Akurasi pelayanan mencakup kemampuan untuk menyediakan informasi atau layanan dengan tingkat ketepatan yang tinggi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Keakurat ini dapat di ukur dari seberapa baik pelayanan mampu memahami dan memenuhi kebutuhan individu atau kelompok.

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Erik Hamzah selaku Operator JCOC Kota Jambi terkait daya tanggap petugas dalam melayani tertib lalu lintas ditengah padatnya kendaraan, beliau mengatakan:

“Dengan dibantu alat yang canggih seperti ATCS ini kami para petugas selalu *stand by* disaat jam-jam sibuk untuk memantau arus lalu linitas dan melihat pengendara mana yang tidak tertib, melalui ruang JCOC kami langsung berkomunikasi dengan pihak kepolisian yang ada di lapangan sebagai penegak hukum untuk menindak pengendara itu. Untuk sekarang ada renovasi sehingga ATCS ini kurang maksimal, karena tidak bisa melakukan himbauan langsung dari ruang kontrol JCOC seperti dulu. Petugas disini juga sering bekerja sama dengan pihak kepolisian, semisal ada kecelakaan nah itu dari pihak kepolisian

---

<sup>31</sup>*Ibid.* hlm. 47

atau korban meminta video rekaman dengan membawa surat pernyataan baru kita bisa memberikan video rekamannya.”<sup>32</sup>

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap atau *responsiveness* dari petugas JCOC Kota Jambi sudah cukup baik dalam melayani tertib lalu lintas di Kota Jambi, karena petugas bisa memberikan layanan langsung dari ruang JCOC Kota Jambi tanpa harus turun ke lapangan. Dengan didukung pemanfaatan teknologi dan sistem informasi oleh petugas untuk memantau, mendeteksi dan merespon situasi lalu dengan cepat.

Sehingga dapat dikatakan petugas JCOC Kota Jambi melayani tertib lalu lintas dengan cepat dan waktu yang efisien. Sikap cepat tanggap serta sigap dari petugas JCOC Kota Jambi dalam merespon keluhan atau masukan dari masyarakat sudah baik ditandai kemampuan petugas untuk merespon dengan cepat terhadap situasi lalu lintas yang memerlukan tindakan atau penanganan, seperti halnya perbaikan APILL di persimpangan serta perbaikan ATCS yang mengalami kerusakan teknis yang harus dilakukan dengan cepat agar tidak mengakibatkan kemacetan dan kecelakaan. Berikut ini adalah gambar perbaikan APILL yang ada di persimpangan Kota Jambi :

---

<sup>32</sup>Hasil wawancara bersama Bapak Erik Hamzah, selaku Operator JCOC Kota Jambi, pada tanggal 29 September 2023, pukul 09.34 WIB

**Gambar 3.2**  
**Perbaikan APILL**



Sumber : Instagram @dishub\_kota\_jambi

Selain itu, petugas JCOC bekerjasama dengan pihak kepolisian dalam penanganan insiden kecelakaan yang terjadi dalam pantauan kamera JCOC.

Selain itu, kemudahan melakukan kontrol terhadap masyarakat dan keadaan *real time* yang terjadi di jalan raya dapat diketahui dengan cepat dan jelas sehingga penyelesaian masalah dapat dilakukan dengan lebih cepat.

#### **d. Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan (*assurance*) merupakan kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kemampuan pegawai atau petugas dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan. Dalam konteks keterpercayaan ini menjadi dasar untuk memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan dapat bertanggung jawab terhadap dampak pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Jaminan yang diberikan oleh pihak JCOC Kota Jambi dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan standarisasi kualitas pelayanan. Indikatornya mencakup jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan kepastian biaya, dan jaminan legalitas dalam pelayanan.

Waktu penyelesaian dalam pemberian pelayanan adalah terkait dengan kecepatan layanan yang diberikan. Semakin tinggi kebutuhan manusia dalam aspek pelayanan publik, maka kecepatan waktu pelayanan menjadi utama dalam pemberian pelayanan. Kecepatan pelayanan memberikan implikasi positif terhadap penilaian masyarakat dalam pemberian pelayanan.<sup>33</sup>

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Zulkifli, MA, SE selaku Seksi Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Jambi mengenai jaminan tepat waktu dalam melayani tertib lalu lintas, sebagai berikut:

“ya untuk ketepatan waktunya para petugas JCOC itu sudah paham jam-jam berapa arus lalu lintas itu sibuk, dan juga untuk pengendara yang tidak tertib langsung ditegur pada saat itu juga dari ruang JCOC agar pengendara tersebut tahu kesalahannya. Selain itu untuk masyarakat yang memiliki keluhan atau pun masukan bahkan kritik bisa langsung sampaikan kepada kami melalui *instagram*. Kalau misalnya ada kerusakan APILL itu kami sediakan *call center*, biasanya itu nomornya ada di sekitar lampu lalu lintas. Tujuannya ya agar masalahnya cepat teratasi dan arus lalu lintas lancar tidak macet karena lampu lalu lintasnya rusak.”<sup>34</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa standar waktu pelayanan yang diberikan cukup baik karena petugas JCOC Kota Jambi selalu *standby* saat jam-jam sibuk sehingga setelah sensor menangkap adanya masalah lalu lintas langsung segera diatasi. Selain itu dalam upaya melayani tertib lalu lintas petugas JCOC memberikan teguran kepada pengendara yang tidak tertib

---

<sup>33</sup>Hayat, S.AP., M.Si. *Manajemen Pelayanan Publik*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017). hlm. 39

<sup>34</sup>Hasil wawancara bersama Bapak Zulkifli, MA, SE selaku Seksi Lalu Lintas, pada tanggal 10 Oktober 2023, pukul 09.15 WIB

sesuai dengan SOP. Selain SOP, standar pelayanan menjadi bagian yang tidak bisa diabaikan dalam aspek pelayanan publik. Optimalisasi pelayanan publik juga dipengaruhi oleh standar pelayanan yang diberikan.<sup>35</sup> Berikut ini SOP petugas dalam memberikan teguran kepada pengendara yang tidak tertib.

No	Langkah-langkah Umum
1	Monitoring dan Identifikasi : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang kontrol memantau kondisi lalu lintas melalui kamera CCTV dan sensor lainnya yang terpasang di berbagai lokasi.</li> <li>• Sistem otomatis atau operator manusia mengidentifikasi pelanggaran lalu lintas.</li> </ul>
2	Verifikasi Pelanggaran : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operator atau sistem otomatis memverifikasi pelanggaran dengan melihat rekaman atau data sensor.</li> <li>• Jika diperlukan, dilakukan pengecekan ulang untuk memastikan bahwa pelanggaran benar terjadi</li> </ul>
	Pendokumentasian : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem secara otomatis mencatat pelanggaran dan teguran yang telah diberikan.</li> <li>• Data ini disimpan dalam database untuk keperluan penegakan hukum atau analisis lalu lintas.</li> </ul>
4	Tindak Lanjut : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika pelanggaran berlanjut atau pengendara tidak menanggapi teguran, tindakan lebih lanjut bisa diambil.</li> </ul>

Sumber : Dokumen Resmi Dinas Perhubungan Kota Jambi

Bapak Zulkifli, MA, SE selaku Seksi lalu lintas Dinas Perhubungan juga mengatakan mengenai jaminan legalitas, sebagai berikut:

---

<sup>35</sup>*Ibid.* hlm. 39

“Semisal ada sesuatu keperluan atau kepentingan untuk kesesuaian informasi rekaman CCTV, informasi yang diberikan oleh petugas JCOC Kota Jambi juga akurat, jelas dan dapat dipertanggung jawabkan.”

**Gambar 3.3**

**Prosedur Pengambilan Rekaman CCTV**



Dapat disimpulkan bahwa petugas JCOC Kota Jambi memberikan pelayanan dengan akurat, jelas dan dapat dipertanggung jawabkan dengan dibantu penggunaan teknologi yang canggih untuk meningkatkan lingkungan yang aman dan tertib dalam berlalu lintas. Kemampuan ATCS dan petugas dalam memastikan keamanan di persimpangan melalui pemantauan, pengawasan dan pengendalian tepat waktu. Dengan ini menjamin tingkat kepuhan pengguna jalan terhadap aturan lalu lintas. Dalam konteks jaminan legalitas dalam pelayanan proses pengendalian dan pelayanan tertib lalu lintas penggunaan rekaman kamera ATCS sebagai bukti yang jelas dalam penanganan pelanggaran atau insiden lalu lintas.

Adapun manfaat dari penerapatan ATCS yang dipantau dari ruangan JCOC ini berdampak positif pada pengguna jalan, dengan kedisiplinan pengendara dapat memperlancar arus lalu lintas dan meminimalisir terjadinya kecelakaan lalu lintas.

Namun tidak semua pengendara yang ada di Kota Jambi berkendara dengan disiplin, sehingga seringkali petugas JCOC memberikan teguran langsung melalui pengeras suara yang ada di persimpangan.

**e. Empati (*Empathy*)**

Kepedulian merupakan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berupa sikap tegas tetapi penuh perhatian. Kemampuan petugas dalam memberikan perhatian kepada pelanggan dengan bersifat ramah, sopan santun, dan tidak diskriminatif serta mendahulukan kepentingan pelanggan. Perilaku aparat birokrasi yang memiliki etika dapat tercermin pada sikap sopan dan keramahan dalam menghadapi masyarakat pengguna jasa. Selanjutnya dikatakan etika juga mengandung unsur moral, sedangkan moral memiliki ciri rasional, objektif, tanpa pamrih, dan netral. Aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan sudah sepatutnya untuk tidak melakukan berbagai bentuk diskriminatif yang merugikan pengguna jasa.<sup>36</sup>

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Merizon, MA, S.Sit, ME selaku Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Dinas Perhubungan Kota Jambi, beliau mengatakan:

“Para petugas yang ada di ruang JCOC ataupun yang ada di lapangan yang sedang patroli harus bersikap profesional dalam bekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku, baik itu dalam melayani tertib lalu lintas maupun dalam menangani masalah yang dikeluhkan masyarakat. Dulu itu pernah ada kendaraan

---

<sup>36</sup>Dr. Hj. Mu'ah, SE., MM dan Dr. H. Masram, SE., MM., M.Pd. *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2014). hlm. 79

yang parkir di bahu jalan di sekitar persimpangan lampu lalu lintas otomatis terpantau kan dari CCTV, nah itu kita ancam akan diderek dengan pengeras suara agar kendaraannya jalan lagi. Itu artinya pelayanan yang kami berikan sesuai prosedur dan aturan yang terus kami pertahankan sebagai kinerja kami.”<sup>37</sup>

Dari hasil wawancara tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa segala bentuk pelayanan harus sesuai dengan kepatuhan, prosedur, dan ketentuan yang berlaku agar arus lalu lintas berjalan dengan lancar serta meminimalisir kecelakaan. Setiap petugas JCOC Kota Jambi bersikap cepat tanggap dalam menangani segala pengaduan dari masyarakat baik dari segi pertanyaan, kritik, saran atau informasi lainnya. Dengan adanya hubungan kerjasama yang baik antara petugas dengan masyarakat, petugas JCOC Kota Jambi dapat memberikan berbagai pelayanan yang berkualitas sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat Kota Jambi dan tidak membeda-bedakan setiap individual.

### **3.2 Efektivitas *Jambi City Operation Center* (JCOC) dalam Mengurangi Kemacetan Lalu Lintas di Kota Jambi oleh Dinas Perhubungan Kota Jambi**

Penelitian ini ditulis berdasarkan fenomena yang terjadi dalam masyarakat, yang sesuai dengan fakta serta keadaan yang ada dan dengan teori yang digunakan peneliti. Dalam mendapatkan data Efektivitas *Jambi City Operation Center* dalam mengurangi kemacetan lalu lintas di Kota Jambi oleh Dinas Perhubungan, peneliti menggunakan teori efektivitas menurut Duncan yang memiliki tiga indikator

---

<sup>37</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Merizon, MA, S.Sit, ME selaku Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Dinas Perhubungan Kota Jambi, pada tanggal 10 Oktober 2023, pukul 09.50 WIB

yakni pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Adapun data yang diperoleh dengan wawancara bersama informan di Dinas Perhubungan Kota Jambi yaitu Sekretaris Dinas Perhubungan, Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Ketua Seksi Lalu Lintas, Operator JCOC, dan Masyarakat.

### **3.2.1 Pencapaian Tujuan dari Jambi City Operation Center dalam Mengurangi Kemacetan lalu lintas di Kota Jambi oleh Dinas Perhubungan**

Pada dasarnya efektivitas menjadi unsur pokok untuk tercapai atau tidaknya tujuan suatu kegiatan atau program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi atau instansi pemerintah. Pencapaian berfungsi untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian antara hasil yang telah dicapai dalam penggunaan *Jambi City Operation Center* dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

JCOC ini diresmikan pada tahun 2018, dengan jumlah kamera CCTV yang terpasang saat ini sebanyak 96 kamera dan 26 kamera ATCS. Adapun tujuan adanya *Jambi City Operation Center* ini adalah untuk memberikan kelancaran lalu lintas, keamanan pengguna jalan, menjaga perilaku pengemudi, dan mengurangi kemacetan. Dengan penggunaan kamera ITS ATCS pada persimpangan lampu merah yang dikendalikan dari ruang JCOC mampu mengoptimalkan dalam melayani tertib lalu lintas serta menjadikan lalu lintas aman dan lancar.

Dinas Perhubungan Kota Jambi sebagai lembaga yang melaksanakan urusan dalam bidang perhubungan serta menjadi dinas yang mengoperasikan JCOC. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Erik Hamzah (Operator JCOC) mengenai target dan kurun waktu penggunaan JCOC ini beliau mengatakan:

“Untuk target dari penggunaan JCOC ini ya kendaraan yang ada dipersimpangan, berhenti saat lampu merah. Pemasangan dari

titik-titik tersebut bertujuan untuk membantu kami dalam mengawasi pengendara, setiap kamera yang terpasang memiliki kegunaannya masing-masing. Untuk kamera ATCS sangat membantu pada saat jalan mengalami kemacetan. Tidak hanya memantau kemacetan saja, tetapi juga bisa memberikan rasa aman dari kriminalitas dan kecelakaan. Sedangkan untuk kurun waktu dalam mengurai kemacetan pada persimpangan yang rawan kemacetan itu bersifat kondisional, saat memang macetnya panjang seperti jam pulang kerja itu memerlukan waktu yang lama dalam mengurai kemacetan.”<sup>38</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pemasangan titik kamera dilakukan sesuai dengan target dan kebutuhan jalan khususnya di persimpangan, sejak dipasangnya kamera CCTV serta kamera ATCS sangat membantu dalam mengawasi lalu lintas di Kota Jambi dan kepadatan lalu lintas yang menimbulkan kemacetan teratasi dengan kondisional yakni menyesuaikan dengan kepadatan dan panjang kemacetan. Penataan siklus lampu lalu lintas dilakukan berdasarkan input data lalu lintas yang diperoleh secara *real time* melalui kamera CCTV pemantau lalu lintas yang dipasang di titik-titik persimpangan, sistem ini akan bekerja secara sistematis mengatur kepadatan lalu lintas di Kota Jambi.

Kemudian beliau juga menjelaskan jenis-jenis kamera yang terpasang di persimpangan terkait sasaran target penggunaan JCOC ini, beliau menyebutkan:

“Target penggunaan atau pantauan dari JCOC ini yaitu seluruh masyarakat Kota Jambi, dan tidak menutup kemungkinan pengendara dari luar Kota Jambi. Kita memfasilitasi masyarakat

---

<sup>38</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Erik Hamzah selaku Operator JCOC Kota Jambi, pada tanggal 29 September 2023 pukul 09.34 WIB

supaya dengan adanya JCOC ini menjadikan lalu lintas aman, lancar dan tertib. Untuk memantau dan mengawasi lalu lintas JCOC dilengkapi dengan 96 kamera CCTV dan 26 kamera ATCS berbagai jenis kamera yakni (1) Kamera PTZ (*Pan-Tilt-Zoom*) yang dapat memantau seluruh area lampu lalu lintas dengan cara berputar 90 derajat dan kemampuan zoom 20x. (2) Kamera Fix, yang diletakkan dikaki simpang dengan menyorot *view* persimpangan. (3) Kamera ITS ATCS, digunakan untuk mengatur lampu lalu lintas secara otomatis sesuai dengan kepadatan lalu lintas di persimpangan lampu merah.”<sup>39</sup>

Dari hasil wawancara tersebut dapat menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Jambi sudah mencapai kurun waktu dalam mengurangi kemacetan dengan dibantu adanya kamera ATCS meskipun masih bersifat kondisional dan untuk target penggunaan JCOC serta sasaran dengan didukung berbagai jenis kamera yang ada di persimpangan, yang mempermudah dan mempersingkat waktu untuk melakukan pemantauan dan pengawasan lalu lintas. Satu persimpangan dipasang beberapa kamera dengan jenis dan kegunaan berbeda tergantung pada kondisi persimpangan. Namun JCOC hanya fokus pada persimpangan, mengingat kemacetan tidak hanya terjadi di persimpangan, sering terjadi pada putar balik atau saat pengendara melakukan putar arah.

Peraturan Daerah Provinsi Jambi Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Inovasi di Daerah, inovasi daerah adalah semua bentuk pembaruan dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Inovasi dapat berupa tata kelola pemerintahan, pelayanan publik, atau inovasi daerah lainnya yang sesuai

---

<sup>39</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Erik Hamzah selaku Operator JCOC Kota Jambi, pada tanggal 29 September 2023 pukul 09.34 WIB

dengan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.<sup>40</sup>Peraturan Daerah Provinsi Jambi Nomor 2 Tahun 2020 inilah menjadi dasar hukum Dinas Perhubungan menciptakan JCOC sebagai inovasi dalam melakukan pelayanan publik maupun penyelenggaraan Pemerintah Daerah.

JCOC yang dilengkapi dengan kamera CCTV dan kamera ATCS yang ada di persimpangan ini merupakan salah satu bentuk alat pemberi isyarat lalu lintas, dalam pasal 1 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menjelaskan bahwasanya “alat pemberi isyarat lalu lintas adalah perangkat elektronik yang menggunakan isyarat lampu yang dapat dilengkapi dengan isyarat bunyi untuk mengatur lalu lintas orang dan/atau kendaraan di persimpangan atau pada ruas jalan.”<sup>41</sup>

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Merizon, MA, S.Sit, ME selaku Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Dinas Perhubungan Kota Jambi mengenai dasar hukum dalam penggunaan JCOC ini dan beliau mengatakan:

“JCOC yang dilengkapi dengan kamera CCTV dan ATCS ini merupakan teknologi yang mana semua mengacu pada APILL dalam bentuk Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UULLAJ). Sekarang sudah modern, semua di upgrade atau ditingkatkan dan dikembangkan teknologi, jadi kita mengacu pada Undang-undang tersebut. Ini biasanya juga disebut ITS (*Intelliigent Transport System*) yang dipasang *traffic light* dalam rangka keselamatan. Untuk

---

<sup>40</sup>Peraturan Daerah Provinsi Jambi Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Inovasi di Daerah

<sup>41</sup>*Ibid*

pengemudi yang tidak tertib itu penegak hukum yang menjalankannya yaitu polisi.”<sup>42</sup>

Dalam penerapan JCOC yang dilengkapi dengan kamera CCTV dan kamera ATCS yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Jambi tidak sembarangan, berlandaskan hukum yang berlaku ialah Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Berdasarkan teori menjelaskan bahwa tingkat dalam mengukur efektivitas dapat dilakukan dengan cara membandingkan antara rencana yang telah ditetapkan dengan hasil nyata yang telah terwujud. Jika usaha atau hasil kerja dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga dapat menyebabkan tidak tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, maka dapat dikatakan program atau kegiatan yang dilakukan tidak efektif.

Berdasarkan realita di lapangan pelaksanaan dari JCOC di Kota Jambi dikaitkan dengan indikator pencapaian tujuan sudah dapat dikatakan efektif yang ditandai dengan penyediaan kamera, penyebaran kamera di titik persimpangan rawan kemacetan dan usaha yang dilakukan operator JCOC dengan memantau lalu lintas di persimpangan membuat lalu lintas lebih lancar. Adanya JCOC ini juga memberikan kemudahan bagi petugas Dinas Perhubungan Kota Jambi dalam bidang lalu lintas seperti petugas tidak perlu turun ke lapangan, petugas dapat memantau arus lalu lintas dari dalam ruangan JCOC. Berikut ini adalah gambar operator JCOC dalam menyelesaikan masalah kepadatan lalu lintas pada persimpangan yang terpantau sensor kamera ATCS :

---

<sup>42</sup>Hasil wawancara bersama Bapak Merizon, MA, S.Sit, ME selaku Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Dinas Perhubungan Kota Jambi, pada tanggal 10 Oktober 2023 pukul 09.50 WIB

**Gambar 3.4**

**Mekanisme Kerja Operator JCOC**



Sumber : Instagram @dishub\_kota\_jambi

Dari penerapan ITS ATCS ini dapat diperoleh beberapa manfaat yakni, diantaranya:

- a. Meningkatkan keselamatan lalu lintas.
- b. Mengurangi tingkat pemakaian bahan bakar karena berkurangnya waktu perjalanan.
- c. Secara tidak langsung mengurangi polusi udara dan kebisingan.
- d. Meningkatkan kualitas kehidupan perkotaan.
- e. Memberikan kelancaran pelayanan bagi kendaraan darurat (pemadam kebakaran, ambulans, dan kendaraan prioritas lainnya).
- f. Mengurangi jumlah petugas pengatur lalu lintas di persimpangan jalan.<sup>43</sup>

JCOC sendiri merupakan pusat pengendalian terintegrasi Kota Jambi, salah satu kegunaan JCOC sebagai sistem kendali lalu lintas di Kota Jambi. Tujuannya adalah mengurai kemacetan pada persimpangan yang memiliki kamera ATCS, pemantauan arus lalu lintas, mengontrol kecepatan kendaraan, mengurangi

<sup>43</sup>Devia & Prihanika, *Implementasi Fasilitas Intelligent Transportation System (ITS) di Kota Palangka Raya*. Jurnal Media Ilmiah Teknik Sipil. Volume 8. Nomor 2. 2020. hlm. 76

pelanggaran lalu lintas. Tujuan diciptakannya JCOC bisa dikatakan sudah terealisasi dengan sepenuhnya. Namun mengenai ketertiban pengendara belum mencapai target, masih adanya pengendara yang menerobos lampu lalu lintas meskipun tahu diawasi melalui kamera CCTV. Sehingga Program JCOC ini bisa dikatakan efektif tetapi belum maksimal, efektif dalam mengurai kemacetan namun belum maksimal dalam melayani tertib lalu lintas, yang menjadi hambatan efektifnya penggunaan JCOC ini ialah parkir sembarangan pada persimpangan yang menghambat lalu lintas.

### **3.2.2 Integrasi dari *Jambi City Operation Center* (JCOC) oleh Dinas Perhubungan Kota Jambi**

Mengukur efektivitas suatu organisasi dalam melaksanakan kegiatan atau program kerja dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai dan mendeskripsikannya. Menurut teori integrasi dapat dilihat dari prosedur yang dilakukan organisasi dalam menjalankan program serta kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi dan komunikasi dalam menyelaraskan sikap/perilaku stakeholder. Untuk mengetahui prosedur dan cara kerja dari JCOC yang dilengkapi kamera CCTV dan kamera ATCS peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Erik Hamzah selaku Operator JCOC, beliau mengatakan:

“Pemantauan CCTV dan lampu lalu lintas dilakukan secara berkala dengan total 4 petugas operator di ruangan JCOC. Jika terjadi masalah pada CCTV dan lampu lalu lintas petugas mengidentifikasi terlebih dahulu kendala yang menjadi penyebab masalah tersebut. Selain itu, untuk melakukan

pengawasan lalu lintas tim JCOC Kota Jambi dibantu oleh pihak kepolisian yang *standby* di persimpangan lampu merah pada pagi hari. Untuk alur yang dilaksanakan dalam mengetahui kemacetan dan sampai bisa mengurai kemacetan tersebut melalui berbagai tahap sesuai dengan SOP. Yang pertama, kami membuka *Google Maps* dan operator standby pada jam-jam tertentu yang sering terjadi kemacetan seperti jam pergi kerja dan pulang kerja. Yang kedua, setelah tahu titik mana yang ada kemacetan, operator langsung memastikan melalui pantauan CCTV dengan mengidentifikasi penyebab kemacetan tersebut apakah karena naiknya volume kendaraan, atau adanya parkir sembarangan, mobil mogok atau bahkan kecelakaan. Yang ketiga, operator melakukan pengaturan lampu lalu lintas untuk mengurai kemacetan dan memanfaatkan kamera ATCS yang otomatis membuat lampu hijau lebih lama pada persimpangan yang macet. Yang ke empat, apabila kemacetan belum terurai maka tim JCOC menginfokan adanya kemacetan di jalan tertentu kepada petugas lapangan atau pihak kepolisian”.<sup>44</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan mengurai kemacetan dari ruang JCOC memerlukan durasi yang lebih singkat. Alur dan waktu yang digunakan dalam mengurai kemacetan diselesaikan dalam hitungan menit saja. Efisiensi waktu yang digunakan oleh sistem ATCS pada lampu *traffic light* karena langsung di kontrol dari ruangan JCOC. Selain itu, operator JCOC Kota Jambi selalu *update* dengan kondisi jalan raya karena pemantauan dilakukan diseluruh titik persimpangan yang terpasang CCTV di Kota Jambi.

---

<sup>44</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Erik Hamzah, selaku Operator JCOC, pada tanggal 29 September 2023, pukul 09.34

Integrasi sangat penting dalam suatu program karena adanya program inovasi Dinas Perhubungan Kota Jambi yakni JCOC bisa dirasakan dan diketahui masyarakat, tentunya harus dilakukan sosialisasi dan komunikasi yang baik agar masyarakat dapat memahami tujuan dari diciptakannya JCOC ini.

Untuk melihat efektivitas JCOC dalam melayani tertib lalu lintas serta kemacetan di Kota Jambi dalam indikator integrasi, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Merizon, MA, S.Sit, Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Dinas Perhubungan Kota Jambi mengenai bagaimana mensosialisasikan bahwa Kota Jambi telah memiliki inovasi dalam melayani tertib lalu lintas dan mengurai kemacetan dengan adanya JCOC, beliau mengatakan:

“Cara yang dipakai untuk menyuarakan ke masyarakat dengan media elektronik, dan Dinas Perhubungan sangat gencar menggunakan media sosial seperti *Instagram* dalam mensosialisasikan JCOC ini. Selain itu di akun *Instagram* Dishub kita selalu memberikan himbauan seperti penutupan jalan, perbaikan jalan atau marka, dan lain-lain.”<sup>45</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Zulkifli, MA, SE selaku seksi Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Jambi, beliau mengatakan:

“Dinas Perhubungan menggunakan media sosial *Instagram* untuk mensosialisasikan JCOC, kita punya dua *Instagram*. Satu itu *Instagram* Dinas Perhubungan dan yang satu lagi *Instagram* ATCS @atcs\_dishubkotajambi. Agar masyarakat Kota Jambi mengetahui JCOC ini kita membuat akun *Instagram* ATCS,

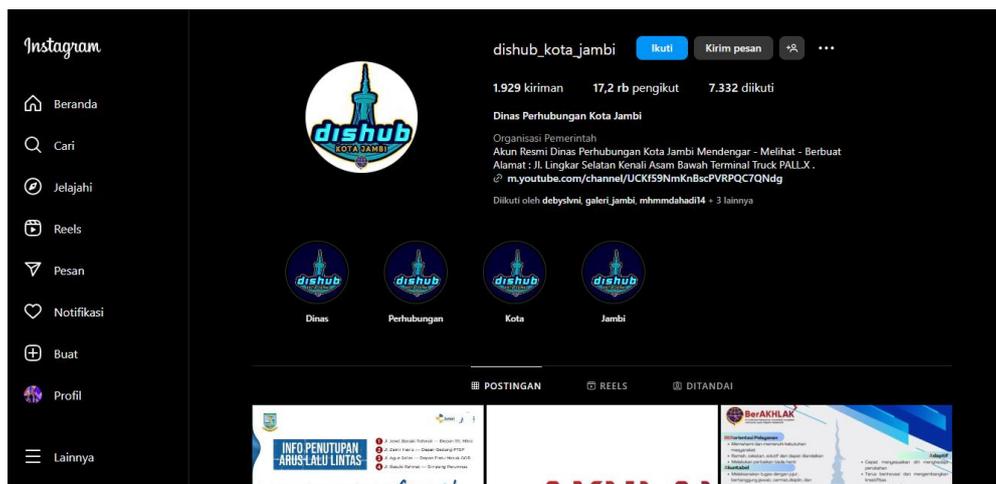
---

<sup>45</sup>Hasil wawancara bersama Bapak Merizon, MA, S.Sit, ME selaku Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Dinas Perhubungan Kota Jambi, pada tanggal 10 Oktober 2023 pukul 09.50 WIB

untuk pengendara sendiri sudah tahu adanya JCOC karena di persimpangan lampu merah itu sudah terpasang kamera CCTV. Di Ig Dishub juga kita buat video lucu tentang tertib lalu lintas yang terpantau oleh JCOC.”<sup>46</sup>

Gambar 3.5

### Akun Instagram Dinas Perhubungan Kota Jambi



Gambar 3.6

### Sosialisasi ITS ATCS



Sumber: Akun Instagram @dishub\_kota\_jambi

<sup>46</sup>Hasil wawancara bersama Bapak Zulkifli, MA, SE selaku Seksi Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Jambi, pada tanggal 10 Oktober 2023 pukul 09.15 WIB

Setelah dilakukannya sosialisasi melalui media sosial bisa dikatakan bahwa Dinas perhubungan Kota Jambi telah menyebarkan informasi tentang program JCOC ini, namun demikian informasi inovasi Dinas Perhubungan ini tidak menyeluruh sampai ke masyarakat karena kurangnya minat dan ketertarikan masyarakat untuk mengakses *web site* dan media sosial Dinas Perhubungan Kota Jambi.

Dengan adanya Inovasi Dinas Perhubungan berupa pemasangan kamera ITS ATCS dan kamera CCTV di persimpangan yang dikendalikan langsung melalui ruangan *Jambi City Operation Center (JCOC)* terbukti efektif dalam mengurangi kemacetan dan menanggulangi kepadatan lalu lintas yang sering terjadi di persimpangan lampu merah. Ketersediaan sumber daya manusia yang profesional dan kompeten serta ketersediaan sarana dan prasarana seperti jaringan internet, laptop/pc yang mendukung transformasi digital dengan menerapkan lampu lalu lintas yang terintegrasi ITS ATCS (*Intelligent Transport System Area Traffic Control System*) di persimpangan lalu lintas. Namun, hambatan dalam mengurangi kemacetan sulit diatasi karena banyaknya pengendara yang parker di bahu jalan di area persimpangan.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan saudara Ramzi seorang driver ojek *online* mengenai sosialisasi penerapan ITS ATCS yang ada di Kota Jambi. Adapun narasumber ini selaku masyarakat pengendara motor yang sering melewati simpang mayang, beliau mengatakan:

“Kurang tahu sih ITS dan JCOC itu apa, apalagi penerapannya di Kota Jambi. Saya nggak tahu, nggak pernah dengan sosialisasinya, akun ig nya nggak saya *follow*. Kalau memang

benar JCOC tadi itu bisa mengurangi kemacetan di Jambi ini, semoga benar efektif ngatasi macet.”<sup>47</sup>

Kemudian hal yang berbeda disampaikan Saudara Rizal seorang driver ojek *online*, beliau mengatakan:

“Dulu pernah lihat di ig sih udah lama, kalau nggak salah iya ig Dishub Kota Jambi. Maunya sih memang berguna penerapannya agar nggak macet. Ig Dishub juga sering memberikan informasi dan himbauan secara cepat, waktu dulu itu ada acara apa gitu di Tugu Keris nah di Ig Dishub di informasikan tentang penutupan jalan.”<sup>48</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa JCOC Kota Jambi dan Dinas Perhubungan Kota Jambi telah memberikan informasi dengan cepat. Namun sosialisasi tentang adanya penerapan ITS ATCS di Kota Jambi yang dikontor melalui ruang JCOC Kota Jambi belum diketahui luas oleh masyarakat. Akan tetapi JCOC ini berdampak terhadap penguraian dan penanganan kemacetan sehingga sudah bisa dikatakan efektif.

Namun dibalik adanya keberhasilan dari program Jambi City Operation Center (JCOC) ini terdapat juga hambatan yang terjadi di lapangan dalam pelaksanaannya hal tersebut disampaikan oleh Bapak Zulkifli, MA, SE selaku seksi Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Jambi, beliau mengatakan:

“Yang menjadi hambatan efektifnya JCOC ini tu biasanya parkir sembarangan di dekat persimpangan, seperti di simpang Masjid Nurdin sering parkir di pinggir jalan. Dan juga untuk hambatan

---

<sup>47</sup>Hasil wawancara dengan saudara Ramzi selaku driver Ojol, pada tanggal 16 Oktober 2023, pukul 19.12 WIB

<sup>48</sup>Hasil wawancara bersama saudara Rizal selaku driver Ojol, pada tanggal 16 Oktober 2023 pukul 19.25 WIB

yang lainnya kabel itu putus karena proyek galian-galian pinggir jalan itu, kamera kita kan masih tergantung sama listrik.”<sup>49</sup>

Kemudian hal serupa juga dijelaskan oleh Bapak Erik Hamzah selaku operator Jambi *City Operation Center* (JCOC) Kota Jambi, beliau mengatakan:

“untuk hambatannya tuh semisal mati lampu kamera yang disini juga ikut mati, otomatis saat lampu mati kamera tidak merekam kejadian dan kemacetan yang terjadi di persimpangan itu sulit teratasi. Kalau untuk lampu lalu lintas sendiri tidak pengaruh kalau lampu mati karena sudah ada aki.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa faktor yang menjadi hambatan Jambi *City Operation Center* dalam mengurai kemacetan adalah parkir sembarang di dekat persimpangan lampu lalu lintas, apalagi persimpangan lampu merah yang memiliki kepadatan lalu lintas yang tinggi. Hambatan lainnya kurangnya koordinasi antara pihak Dinas Perhubungan dengan pekerja proyek penggalian yang sering menyebabkan kabel kamera JCOC terputus. Sementara itu untuk saat ini kamera yang ada di persimpangan masih bergantung pada listrik, pemantauan dan pengawasan dari ruang JCOC terhenti saat listrik terputus, otomatis kamera tidak merekam kemacetan yang terjadi.

Berdasarkan teori dan data hasil wawancara yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan Dinas Perhubungan Kota Jambi selaku pemberi layanan di bidang perhubungan telah melakukan sosialisasi dengan berbagai stakeholder dengan cukup baik. Dapat dilihat bahwa sosialisasi yang dilakukan dengan integrasi antara instansi dan stakeholder terkait belum sepenuhnya efektif karena belum melibatkan pihak-pihak terkait. Sehingga pihak-pihak terkait seperti masyarakat

---

<sup>49</sup>Hasil wawancara bersama Bapak Zulkifli, MA, SE selaku Seksi Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Jambi pada tanggal 10 Oktober 2023 pukul 09.15 WIB

kurang memahami fungsi dari JCOC sebagai sistem kendali lalu lintas. Namun, ketika ada hambatan yang terjadi Dinas Perhubungan dapat mengatasinya dengan adanya komunikasi dan pembagian tugas masing-masing untuk menghadapi hambatan yang ada.

Dinas Perhubungan Kota Jambi selaku pemberi layanan di bidang perhubungan telah melakukan koordinasi dan sosialisasi yang cukup baik dengan berbagai stakeholder. Dishub bekerjasama dengan pihak kepolisian dalam menindak pengendara yang melanggar aturan, Dishub menerima masukan dari masyarakat serta memberi himbauan kepada masyarakat saat ada perbaikan atau penutupan jalan. Hanya saja yang sering terjadi kurangnya koordinasi antara Dishub dengan pekerja proyek yang melakukan penggalian sering menyebabkan putusnya aliran listrik.

### **3.2.3 Keadaptasian Dinas Perhubungan Kota Jambi dalam mengatasi Kemacetan Melalui *Jambi City Operation Center (JCOC)***

Adaptasi merupakan ukuran dari bagaimana organisasi dapat melakukan penyesuaian diri dengan lingkungannya. Hal ini diperlihatkan dengan seberapa jauh organisasi dapat menjawab dari perubahan lingkungan baik internal maupun eksternal dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini, adaptasi dilihat dari kemampuan Dinas Perhubungan Kota Jambi khususnya dalam menanggapi perubahan dan perkembangan yang berhubungan dengan tuntutan kebutuhan masyarakat.

Sebelum adanya Jambi City Operation Center (JCOC) jalanan dan persimpangan lampu merah di Kota Jambi hanya dipantau secara langsung oleh

petugas yang berada di lokasi. Namun, untuk saat ini perkembangan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Jambi dalam menanggapi kebutuhan masyarakat sudah sangat baik ditandai dengan banyaknya kamera yang sudah terpasang tersebar di Kota Jambi, pemantauan kondisi jalan raya sudah lebih detail, sudah terdapat *setting* lalu lintas untuk mengurangi angka kemacetan.

Sarana atau fasilitas pendukung yang sudah mengimbangi perkembangan zaman akan sangat memudahkan petugas yang awalnya bekerja secara manual dengan memantau atau turun ke lapangan pada titik-titik tertentu. Dengan adanya penggunaan *Intelligent Transport System* dapat memberikan kemudahan akses dalam *controlling* pada setiap titik persimpangan.<sup>50</sup>

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Muammar Gadafi, Amd LLAJ, SE selaku Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Jambi mengenai bagaimana kesiapan pegawai Dinas Perhubungan Kota Jambi dalam mengoperasikan alat-alat yang ada di ruang JCOC Kota Jambi serta dalam pelaksanaan JCOC dalam mengurangi kemacetan di Kota Jambi, beliau menjelaskan:

“Petugas atau tenaga teknis yang ditempatkan di ruang JCOC itu sudah siap karena sebelum diturunkan ke ruang JCOC mereka itu kita ikutkan diklat di Bandung, mereka dibekali sertifikat itu setelah diklat.”<sup>51</sup>

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Muammar Gadafi, Amd LLAJ, SE selaku Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Jambi mengenai

---

<sup>50</sup>Aisyah 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. hlm. 9

<sup>51</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Muammar Gadafi, Amd LLAJ, SE selaku Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Jambi pada tanggal 12 Oktober 2023 pukul 0920 WIB

peningkatan kemampuan pegawai dan tenaga teknis yang ada di ruang JCOC Kota Jambi, beliau mengatakan:

“kalau untuk peningkatan kemampuan pegawai yang di ruang JCOC itu sudah ikut diklat di Bandung dan mendapatkan sertifikat, jadi mereka disana dibekali ilmu-ilmu dalam mengoperasikan alat yang mendukung kamera ATCS di JCOC ini. Sudah diberangkatkan pelatihan kan jadi nambah pengetahuannya, bisa disebut yang di ruangan itu sudah menjadi tenaga teknis dan tenaga ahli.”<sup>52</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Erik Hamzah Selaku

Operator JCOC sebagai berikut:

“kami sebelum terjun kesini ada diklatnya, di Bandung. Jadi disana kami dibekali sama sertifikat, jadi memang semua yang disini sudah sertifikat ATCS. Itulah untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan kami.”<sup>53</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas untuk melakukan peningkatan kemampuan pegawai pihak dari Dinas Perhubungan Kota Jambi sudah melakukan langkah yang tepat karena pegawai yang ada diberangkatkan pelatihan-pelatihan sehingga memungkinkan para pegawai selalu fokus dan mengerti dalam mengoperasikan alat-alat yang ada di ruang JCOC, sehingga mengurangi resiko dan kesalahan dalam bekerja.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Erik Hamzah selaku Operator JCOC mengenai sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan JCOC, beliau mengatakan:

---

<sup>52</sup>*Ibid*

<sup>53</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Erik Hamzah selaku Operator JCOC Kota Jambi pada tanggal 29 September 2023 pukul 09.34

“Untuk ketersediaan sarana dan prasarananya sudah baik, namun untuk sekarang ruangan kita masih numpang, kalau semisal ada kerusakan di lapangan itu koordinasinya bagus untuk memperbaiki kerusakannya. Kalau untuk kamera yang tersebar di Kota Jambi ini sudah terpasang di 30 simpang, 96 kamera CCTV dan ada 26 kamera ATCS. Ada beberapa kamera yang mati dan langsung di komunikasikan dengan orang lapangan. Untuk sekarang ada beberapa masih direnovasi dan kamera kita beberapa ada yang mati.”<sup>54</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa ketersediaan sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan JCOC sudah baik dan memadai. Di Kota Jambi sendiri sudah terdapat 96 kamera CCTV dan 26 kamera ATCS yang terpasang di 30 persimpangan, hal ini menunjukkan bahwa pemantauan dan pengawasan lalu lintas selalu dilakukan di setiap persimpangan. Dalam penyediaan CCTV dan lampu lalu lintas, JCOC Kota Jambi juga bekerjasama dengan *stakeholders* guna menunjang dalam fasilitas yang dibutuhkan dalam melakukan pengawasan dan pemantauan.

Dengan adanya pemantauan dan pengawasan melalui JCOC menunjukkan bahwa perkembangan teknologi yang diterapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Jambi berkembang dengan pesat. Oleh karena itu, Dinas Perhubungan Kota Jambi khususnya dengan adanya *Jambi City Operation Center* (JCOC) ini telah melakukan penyesuaian diri sehingga dapat menanggapi perubahan lingkungan yang ada, dapat dikatakan Dinas Perhubungan Kota Jambi mampu beradaptasi dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dewasa ini.

---

<sup>54</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Erik Hamzah selaku Operator JCOC Kota Jambi pada tanggal 29 September 2023 pukul 09.34