

KINERJA DINAS PERHUBUNGAN DALAM PELAYANAN LALU LINTAS DI KABUPATEN BADUNG (STUDI KASUS: KEMACETAN LALU LINTAS DI KABUPATEN BADUNG)

Anak Agung Siwi Putri Jayanti¹⁾, I Dewa Ayu Putri Wirantari²⁾, Ni Wayan Supriyanti³⁾

^{1,2,3)} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: siwijiputri@gmail.com¹⁾, putriwirantari@unud.ac.id²⁾, prily_baligirl@yahoo.com³⁾

ABSTRACT

The background of this writing is based on the Regional Regulation of Badung Regency No. 18 of 2013 concerning the Implementation of Transportation by Public Motorized Vehicles related to the problem of congestion in Badung Regency caused by the imbalance of road capacity with vehicle volume. Based on this study using the theory of performance measurement of the Badung Regency Transportation Service from Agus Dwiyanto (2006) namely Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility and Accountability. This research uses a qualitative research type with a descriptive approach. The results showed that the performance of the Department of Transportation in Traffic Services in Badung Regency in minimizing traffic congestion problems was quite optimal. Recommendations that can be given in this study are to reorganize employees, provide a special base for online vehicles and disseminate information about complaints systems such as social media.

Keywords: Performance, Badung Regency Transportation Service

1. PENDAHULUAN

Organisasi sektor publik dituntut memiliki kinerja yang berkualitas untuk mewujudkan tujuan organisasi atau rencana yang telah ditetapkan sebagai bagian dari aktivitas dalam memberikan pelayanan kepada publik. Dalam suatu organisasi diperlukan adanya standar atau tolak ukur kinerja untuk mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah sehingga kinerja organisasi dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik

kepada masyarakat. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, instansi pemerintah diharapkan mampu mengoptimalkan kinerjanya untuk melayani masyarakat. Hal ini memungkinkan instansi pemerintah untuk terus meningkatkan dan mengoptimalkan kinerja organisasinya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Pemerintah dalam melaksanakan kinerjanya dengan cara memberikan pelayanan publik yang optimal melalui dinas atau badan berdasarkan permasalahan yang ada, seperti permasalahan kemacetan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Badung No 18 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Angkutan dengan Kendaraan Bermotor Umum dimaksudkan untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan yang tertib, selamat, aman, dan lancar. Kemacetan merupakan masalah yang tidak asing lagi didengar dan dirasakan bahkan sudah menjadi masalah yang kerap berdampingan dalam aktivitas masyarakat. Salah satu daerah di provinsi Bali yang memiliki permasalahan kemacetan yang masih tinggi yaitu Kabupaten Badung.

Pemerintah Kabupaten Badung menjadi lebih terfokus dan lebih memperhatikan keselamatan dan kenyamanan masyarakat khususnya terhadap masalah kemacetan yang disebabkan oleh meningkatnya jumlah kendaraan dimana semakin meningkatnya jumlah penduduk, semakin bertambah jumlah kendaraan bermotor sehingga permasalahan kemacetan dapat semakin bertambah. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Bali tahun 2019 bahwa Kabupaten Badung menduduki posisi kedua setelah Kota Denpasar dengan total jumlah kendaraan bermotor sebanyak 897.286.

Penyebab kemacetan yang sering terjadi di Kabupaten Badung yaitu kemacetan fisik dengan jumlah kendaraan yang melebihi batas maksimum dimana kapasitas jalan yang digunakan tidak sebanding dengan volume kendaraan, selain itu juga kondisi tikungan jalan yang pendek dan banyak persimpangan, Area Pekerjaan yaitu

kemacetan yang disebabkan oleh adanya perubahan kondisi lingkungan jalan seperti perbedaan ketinggian jalan atau lebar jalan, pengalihan atau penutupan jalan, dan Fluktasi Arus Normal yaitu kemacetan yang disebabkan karena peningkatan arus kendaraan. Kabupaten Badung memiliki 14 titik lokasi yang telah menjadi target Dinas Perhubungan Kabupaten Badung. Beberapa titik lokasi yang menjadi target tersebut telah terealisasi namun belum secara keseluruhan.

Dinas Perhubungan Kabupaten Badung yang melaksanakan tugas, wewenang, dan tanggung jawab di bidang lalu lintas melalui bentuk kinerja Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kinerjanya yaitu dengan menjaga konsistensi dan keterpaduan dalam perencanaan, pelaksanaan, penganggaran maupun pengawasan. Dinas Perhubungan Kabupaten Badung telah berupaya dalam menghadapi persoalan-persoalan yang ada dengan upaya meningkatkan kinerja yang semakin baik. Akan tetapi, dalam mengatasi permasalahan kemacetan yang terjadi, Dinas Perhubungan Kabupaten Badung mengalami kesulitan yang menyebabkan kurang optimalnya pencapaian tujuan organisasi.

Melalui observasi awal yang penulis lakukan terdapat beberapa permasalahan yang penulis rangkum antara lain: Permasalahan pertama yaitu salah satu pegawai Dinas Perhubungan menyatakan bahwa belum adanya peraturan daerah terbaru dalam penanggulangan kemacetan.

Hal ini yang menyebabkan belum adanya tindakan dari Dinas Perhubungan karena belum mempunyai kewenangan yang resmi. Dalam pelaksanaan kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Badung tetap berkoordinasi dengan pihak kepolisian untuk mengatasi kemacetan yang terjadi di lapangan. Permasalahan kedua yaitu belum adanya rekayasa kemacetan karena jalan tembus yang tidak tersedia, sehingga Dinas Perhubungan hanya melakukan monitoring saja dan terus memantau melalui CC Room ATCS (*Area Traffic Control System*), termasuk pengaturan lalu lintasnya diatur dari ATCS-red. Permasalahan ketiga yaitu kurangnya kerja sama dari masyarakat seperti telah dilakukannya rekayasa jalan yang dimana awalnya tipe jalan dua jalur menjadi tipe jalan satu jalur tetapi masyarakat menolak karena toko-toko milik warga setempat menjadi sepi akibat sistem satu jalur.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian yang berjudul **“Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Lalu Lintas di Kabupaten Badung dengan Studi Kasus Kemacetan Lalu Lintas di Kabupaten Badung”**.

2. KAJIAN PUSTAKA

Teori Kinerja

Kinerja merupakan suatu capaian atau hasil kerja dalam aktivitas atau program yang telah direncanakan sebelumnya guna mencapai tujuan serta target yang telah

ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu.

Agus Dwiyanto (2006:50) mengukur kinerja birokrasi publik berdasar adanya 5 indikator sebagai berikut: 1) Produktivitas, 2) Kualitas Layanan, 3) Responsivitas, 4) Responsibilitas, 5) Akuntabilitas.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis tentang “Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Lalu Lintas di Kabupaten Badung dengan studi kasus Kemacetan Lalu Lintas di Kabupaten Badung” merupakan sebuah penelitian kualitatif deskriptif. Metode ini digunakan karena peneliti ingin mengetahui permasalahan apa yang dihadapi dalam pelaksanaan kinerja dari Dinas Perhubungan dalam mengatasi kemacetan sesuai target atau tujuan yang ingin dicapai.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Temuan

1. Produktivitas

Dalam setiap aktivitas yang dilakukan, SDM menjadi unsur utama dalam hal ini adalah pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Badung. Inputnya adalah dari sumber daya manusia yang melakukan tugas dan fungsi dari dinas, sedangkan outputnya adalah bagaimana permasalahan kemacetan yang ada dapat ditangani secara tuntas dengan waktu yang efektif dan efisien. Saat ini, SDM

yang dimiliki cukup memadai dalam mengatasi permasalahan yang ada.

Berkaitan dengan pegawai, diperlukan penyeleksian pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai berdasarkan bidangnya untuk *handle* tugas-tugas secara lebih professional. Pembagian tugas dan komitmen dari masing-masing pegawai sangat diperlukan untuk menunjang kinerja dinas. Dapat disimpulkan bahwa tenaga ahli yang berperan penting untuk menangani permasalahan kemacetan cukup memadai. Dinas Perhubungan Kabupaten Badung memiliki peran penting sebagai pemberi layanan dalam hal pengawasan dan penanganan berbagai kasus salah satunya kasus kemacetan yang masih tergolong sulit dalam penanganannya. Hal ini dapat berjalan dengan efektif dan efisien jika didukung dengan kuantitas, kualitas serta komitmen dari pengurusnya sendiri dan juga masyarakat di lapangan.

Permasalahan kemacetan yang terjadi di Kabupaten Badung memang mengalami penurunan dan peningkatan yang tidak dapat diprediksi. Dalam hal ini berbicara mengenai masalah kemacetan di Kabupaten Badung memiliki beberapa titik lokasi rawan kemacetan. Pada tahun 2021 di akhir Renstra 2021 Dinas Perhubungan menargetkan sisa 1 lokasi daerah rawan kemacetan yaitu di pertigaan Tibubeneng menuju Cunggu Kecamatan Kuta Utara. Hal ini dapat

dikatakan cukup maksimal karena waktu penyelesaian langsung dilakukan saat itu juga yang dimana pegawai yang bertugas akan selalu *standby* turun ke lapangan dan selalu berkoordinasi dengan pihak kepolisian untuk melakukan penindakan. Dinas Perhubungan Kabupaten Badung selaku fasilitator yang menangani masalah lalu lintas khususnya kemacetan selalu berupaya menangani permasalahan dengan semaksimal mungkin dan selalu memberikan yang terbaik dalam pelayanan lalu lintas.

Dapat disimpulkan bahwa produktivitas dari Dinas Perhubungan Kabupaten Badung cukup memadai. Input organisasi seperti SDM yang dimiliki cukup memadai walaupun memang beberapa pegawai tidak sesuai dengan keahlian di bidangnya tetapi semua itu dapat ditangani. Hal ini perlu adanya penataan ulang pegawai agar sesuai dengan keahlian di bidangnya sehingga dapat bekerja secara lebih professional lagi dan dapat mewujudkan kinerja dinas yang lebih baik. Sedangkan outputnya yaitu kualitas penanganan masalah kemacetan sudah cukup maksimal, karena Dinas Perhubungan Kabupaten Badung telah berhasil merealisasikan target yang ingin dicapai dan untuk penyelesaian atau penindakan langsung ke lapangan dilakukan secara langsung hari itu juga.

2. Kualitas Layanan

Adapun kualitas layanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Badung dilihat dari ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam menanggulangi masalah kemacetan yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini membahas sejauh mana pelayanan Dinas Perhubungan dikenal oleh seluruh lapisan masyarakat dengan melakukan sosialisasi. salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Badung mengenai pemilihan program pelajar pelopor di tingkat SD, SMP dan SMA.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, berbagai upaya telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Badung, dalam hal ini Dinas Perhubungan Kabupaten Badung merupakan dinas penyedia jasa, yaitu dengan memberikan fasilitas di jalan berupa rambu-rambu lalu lintas, marka jalan dan alat pengurai kemacetan dengan pemasangan serta penambahan ATCS dan CCTV di sejumlah titik persimpangan agar dapat mengontrol saat terjadi kepadatan kendaraan di setiap simpang jalan. ATCS (*Area Traffic Control System*) merupakan suatu sistem pengendalian lalu lintas berbasis teknologi yang diterapkan pada sebuah kawasan dengan tujuan untuk mengoptimalkan kinerja jaringan jalan pada persimpangan melalui optimalisasi dan koordinasi pengaturan lalu lintas. Saat ini Dinas Perhubungan Kabupaten Badung sudah memiliki

fasilitas sarana dan prasarana yang sudah cukup lengkap.

Terkait kepuasan pemberi layanan tersebut dimana terdapat 2 kepentingan, Dinas Perhubungan Kabupaten Badung kepentingannya adalah kelancaran lalu lintas tetapi disisi lain pemerintah harus memikirkan masyarakatnya dari segi ekonomi dan lain sebagainya. Pada saat masyarakat memprotes adanya kebijakan tersebut pada saat itu memang terjadi penurunan penjualan. Oleh karena itu, dengan adanya kesepakatan bersama dengan desa adat maupun masyarakat setempat, akhirnya Dinas Perhubungan bersama stakeholder lainnya mengembalikan keadaan jalan seperti semula dan pemerintah juga tidak memonopoli dalam artian tidak ego sektoral yang dimana selalu melakukan evaluasi dan memprioritaskan kebutuhan masyarakat dengan berbagai pertimbangan yang ada.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dari Dinas Perhubungan sudah dapat dikatakan optimal dimana masyarakat cukup mengetahui dan paham kehadiran, tugas, dan fungsi dinas ini. Sarana dan prasarana yang menunjang kinerja dinas sudah cukup memadai dan berfungsi optimal, mulai dari mobilitas kendaraan bermotor, alat kelengkapan jalan, fasilitas keselamatan jalan termasuk dengan alat pengatur isyarat lalu lintas dan fasilitas lainnya. Terkait kepuasan pelayanan juga rutin Dinas Perhubungan

Kabupaten Badung mengevaluasi serta tanggap dalam melakukan perubahan langsung agar pelaksanaan program kedepannya berjalan secara optimal berdasarkan kepentingan bersama.

3. Responsivitas

Dinas Perhubungan Kabupaten Badung dalam memenuhi kebutuhan masyarakat biasanya melalui laporan-laporan baik secara langsung maupun tidak langsung. Seperti halnya jika terjadi kemacetan akibat kecelakaan atau hal lainnya disalah satu daerah dilaporkan oleh masyarakat melalui sosial media Dinas Perhubungan atau dilihat melalui CC Room ATCS di kantor kemudian akan langsung dikerahkan kepada petugas lapangan.

Namun belum sepenuhnya Dinas Perhubungan dapat memberikan pelayanan sesuai kondisi masyarakat karena hal ini mencakup kerjasama antara pemerintah dan masyarakat. Jika Dinas Perhubungan Kabupaten Badung telah melakukan pelayanan tetapi kesadaran masyarakat yang masih kurang akan menimbulkan kurangnya keefektivitasan dari pelayanan tersebut terutama dalam permasalahan kemacetan yang memang cukup sulit untuk ditindaklanjuti karena banyak hambatan-hambatan yang ada baik itu dari kondisi jalan, anggaran, dan lain sebagainya.

Adanya beberapa kendala atau hambatan dalam pelayanan lalu lintas,

Dinas Perhubungan tetap melaksanakan program dengan semaksimal dan sebaik mungkin karena notabenehnya merupakan pelayan masyarakat dengan selalu meningkatkan SDM yang dimiliki sesuai tugas pokok dan fungsinya. Program-program yang dilakukan untuk memaksimalkan penanggulangan masalah kemacetan yang terjadi di Kabupaten Badung seperti program menerapkan manajemen rekayasa lalu lintas, memelihara alat kelengkapan jalan, memelihara alat pemberi isyarat lalu lintas, melaksanakan program sosialisasi, memberikan penyuluhan dan pemilihan pengemudi atau awak pengendara kendaraan bermotor.

Dinas Perhubungan Kabupaten Badung memiliki beberapa program untuk menanggulangi masalah kemacetan yang dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti melakukan manajemen rekayasa lalu lintas. Namun pelaksanaan penanggulangan kemacetan tidak bisa dilakukan secara merata dikarenakan kondisi jalan yang memang tidak mendukung untuk dilaksanakannya rekayasa jalan sehingga hanya bisa dipasangkan *warning light* dan pengawasan dilakukan secara manual dilapangan dan membutuhkan waktu yang cukup lama dalam penanggulangannya. Kurangnya kesadaran masyarakat juga menjadi salah satu penyebab kurang optimalnya program pemerintah. Berkaitan dengan program manajemen rekayasa

lalu lintas dimana pengawasan rutin dilakukan melalui CC Room ATCS dan program pelajar pelopor selama masa pandemi, kegiatan ditunda untuk sementara waktu karena memang tidak diperbolehkan berkumpul.

Dapat disimpulkan bahwa responsivitas suatu organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat sudah cukup baik. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat biasanya dilakukan rapat melalui Forum LLAJ Kabupaten Badung bersama stakeholder yang bersangkutan untuk mencari solusi bersama dalam mengatasi permasalahan yang ada sesuai dengan dinamika di masyarakat. Selain itu, Dinas Perhubungan Kabupaten Badung memiliki program sebagai upaya meningkatkan pengetahuan yang berkenaan dengan keselamatan lalu lintas melalui program pelajar pelopor, dengan adanya kegiatan tersebut pelajar yang sudah berhak berkendara mengetahui informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan lalu lintas seperti pengenalan rambu-rambu lalu lintas, tata cara berkendara dengan baik, dan lain sebagainya. Berkaitan dengan pelaksanaan program selama pandemi tidak dilaksanakan secara rutin mengingat alokasi dana dikerahkan untuk penanganan Covid-19 dan harus dikurangi intensitasnya, hal tersebut bertujuan untuk memutus mata rantai penyebaran Covid-19 di Kabupaten Badung.

4. Responsibilitas

Penekanan indikator responsibilitas merupakan suatu ukuran untuk melihat penyelenggara melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur dan melakukan koordinasi dengan instansi yang berkaitan. Pemerintah daerah Kabupaten Badung sebagai aparat yang berwenang menanggulangi masalah transportasi perkotaan melalui Dinas Perhubungan agar merespon masalah yang ada.

Responsibilitas pada Dinas Perhubungan dalam pelayanan lalu lintas dapat dilihat melalui Standar Operasional Prosedur yang diberikan dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia yaitu Analisis Dampak Lalu Lintas (Andalalin).

Penanganan kemacetan lalu lintas memerlukan kebijakan atau program yang tepat sasaran karena sangat berdampak pada perubahan diberbagai sektor seperti sektor ekonomi, sosial, budaya, pariwisata, dan bahkan industri. Oleh karena itu, dalam pelaksanaannya dibutuhkan koordinasi oleh berbagai pihak. Adapun mekanisme pelayanan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Badung yaitu: melapor secara langsung, melapor melalui telepon atau sosial media dan melalui surat. Selain adanya pelayanan pengaduan secara langsung maupun tidak langsung, terdapat pula pembahasan mengenai koordinasi yang dilakukan oleh stakeholder yang terkait.

Dalam pelaksanaan suatu kegiatan atau program untuk mengatasi kemacetan, Dinas Perhubungan Kabupaten Badung berkoordinasi dengan Kepolisian, Satpol PP, PUPR, UPT, Pecalang Adat, Tokoh Masyarakat dan sebagainya. Bentuk koordinasi berupa rapat pertemuan melalui Forum LLAJ. bahwa adanya proses awal sangat penting untuk mengetahui dan menentukan pelayanan yang tepat sesuai dengan persetujuan dari seluruh stakeholder. Pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Badung telah merealisasikan target yang dicapai berdasarkan Standar Operasional Prosedur. Hal ini terdapat dalam LKjIP (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah) Dinas Perhubungan Kabupaten Badung.

Dapat dikatakan bahwa responsibilitas atau pelaksanaan kegiatan organisasi publik berdasarkan prinsip-prinsip administrasi yang benar sudah dapat dikatakan baik. Hal tersebut dikarenakan Dinas Perhubungan Kabupaten Badung telah melaksanakan kegiatan atau pelayanan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur). Tetapi terkait sosial media yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Badung belum tersosialisasikan dengan baik. Selain itu, terkait dengan koordinasi yang dilakukan dengan instansi terkait juga sudah dilaksanakan dengan baik sehingga memudahkan proses pemberian pelayanan.

5. Akuntabilitas

Bentuk pertanggungjawaban tersebut ialah berupa laporan rutin terkait program-program atau permasalahan yang ditangani oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Badung kemudian diberikan kepada Pemerintah Daerah. Berkaitan dengan akuntabilitas eksternal yaitu laporan pertanggungjawaban yang dibuat dan dikoordinasikan dengan jejaring stakeholder yang terkait, Dinas Perhubungan Kabupaten Badung melakukan rapat koordinasi melalui Forum LLAJ terkait dengan pembahasan mengenai upaya penanggulangan masalah sebagai bentuk pertanggungjawaban.

Dalam penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman dan lancar merupakan bentuk pertanggungjawaban Dinas Perhubungan Kabupaten Badung kepada seluruh pihak yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban baik secara langsung maupun tidak langsung. Dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan akuntabilitas internal Dinas Perhubungan Kabupaten Badung selalu menyampaikan laporan pelaksanaan kegiatan dalam bentuk LKjIP (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah) setiap tahunnya kepada atasan. Terkait dengan pelaksanaan akuntabilitas eksternal, Dinas Perhubungan Kabupaten Badung selalu berkoordinasi melalui Forum LLAJ

bersama pihak yang terkait dan menjalankan program reaksi cepat yang merupakan bentuk persiapan dan tanggungjawab dinas kepada masyarakat. Pelaksanaan akuntabilitas di Dinas Perhubungan Kabupaten Badung sudah dilakukan dengan baik.

Analisis Hasil Temuan

1. Produktivitas

Berdasarkan teori kinerja menurut Agus Dwiyanto pada indikator produktivitas dapat disimpulkan bahwa input yang berupa sumber daya manusia di Dinas Perhubungan Kabupaten Badung sudah cukup baik dan output yang berupa ketuntasan penyelesaian serta waktu penyelesaian permasalahan kemacetan yang terjadi secara keseluruhan sudah cukup maksimal. Walaupun perlu adanya penataan pegawai secara keseluruhan agar dapat bekerja secara lebih professional.

2. Kualitas Layanan

Pada indikator kualitas layanan yang telah terlaksana dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup optimal walaupun memang masih dapat dikatakan sulit dalam penanganan masalah kemacetan tersebut dikarenakan masih kurangnya kesadaran dari masyarakat dan sifat egoisme masyarakat masih tinggi. Selain itu, program sosialisasi mengenai sosial media masih perlu ditingkatkan. Sarana dan prasarana

yang menunjang pelayanan serta evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sudah terealisasi.

3. Responsivitas

Pada indikator responsivitas yang telah terlaksana dapat disimpulkan bahwa upaya yang telah dilakukan Dinas Perhubungan dalam memberikan pelayanan sudah maksimal. Namun, dalam pelaksanaan program yang terdapat di salah satu bidang kurang memberikan akses kemudahan dalam menangani permasalahan kemacetan di Kabupaten Badung, maka tindakan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Badung hanya dengan memanfaatkan SDM dan sistem teknologi yang ada di kantor untuk selalu memantau situasi dan kondisi di lapangan dengan pendekatan persuasif. Jadi masyarakat tidak selalu melapor terlebih dahulu jika memang terdapat permasalahan dilapangan karena petugas akan langsung turun ke lapangan dengan melihat keadaan di lapangan melalui CC Room ATCS di kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Badung.

4. Responsibilitas

Pada indikator responsibilitas yang telah terlaksana dapat disimpulkan bahwa prosedur dan mekanisme pelayanan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur tetapi masih terdapat kendala dalam pelaksanaan

dilapangan baik itu masih kurangnya kesadaran masyarakat yang beberapa masih melakukan pelanggaran dan terkait sosial media yang dimiliki Dinas Perhubungan Kabupaten Badung belum tersosialisasikan dengan baik karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui.

5. Akuntabilitas

Pada indikator akuntabilitas dapat disimpulkan bahwa Dinas Perhubungan Kabupaten Badung telah melakukan pertanggungjawaban berupa laporan ke Pemerintah Daerah dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sehingga dapat dipertanggungjawabkan juga kepada instansi-instansi terkait.

Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Badung

Penelitian ini akan membahas mengenai faktor pendukung maupun penghambat yang mempengaruhi kinerja dinas sosial.

Faktor Pendukung

1. Sarana dan prasarana dalam menunjang pelaksanaan kegiatan maupun program di Dinas Perhubungan Kabupaten Badung cukup memadai. Dengan adanya sosial media Dinas Perhubungan seperti sidumas, instagram, facebook, dan wa sebagai sarana pengaduan dapat

mempercepat penanganan masalah kemacetan yang terjadi dilapangan.

2. Koordinasi Dinas Perhubungan Kabupaten Badung dengan beberapa organisasi penting dengan topik bahasan yang sama dan konsen dengan permasalahan lalu lintas khususnya kemacetan antara lain: pihak kepolisian, Dinas PUPR, Team URC, UPT, Satpol pp, pecalang adat, tokoh masyarakat dan pihak terkait lainnya berjalan dengan baik.
3. Dinas Perhubungan Kabupaten Badung memiliki dasar dan aturan yang jelas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun dalam melaksanakan program-program yang berhubungan dengan pelayanan lalu lintas.

Faktor Penghambat

1. Terdapat program yang menjadi penghambat yaitu pada bidang teknologi informasi angkutan online yang berbasis aplikasi.
2. Kapasitas jalan yang kurang memadai dimana wilayah Kabupaten Badung merupakan kawasan pariwisata otomatis perkembangan wilayah atau alih fungsi lahan yang masih ada dikawasan perkotaan atau pariwisata.
3. Adanya keterbatasan kewenangan yang dimana kewenangan penyelenggaraan jalan dibagi berdasarkan status jalan.
4. Kesadaran dari masyarakat itu sendiri.

Rekomendasi

1. Dinas Perhubungan Kabupaten Badung perlu melakukan penataan ulang pegawai

baik melalui internal organisasi maupun eksternal organisasi agar sesuai dengan keahlian dibidang masing-masing berdasarkan ilmu yang ditekuni agar lebih professional untuk membantu pelaksanaan kegiatan program dalam menanggulangi masalah lalu lintas seperti kemacetan.

2. Dinas Perhubungan Kabupaten Badung dapat menyediakan pangkalan khusus untuk kendaraan online baik itu motor maupun mobil agar para pekerja dengan memanfaatkan aplikasi online seperti gofood, grabfood, gojek, dan lain sebagainya tidak sembarangan menggunakan badan jalan atau trotoar untuk berhenti.
3. Dinas Perhubungan Kabupaten Badung perlu melakukan sosialisasi mengenai sistem pengaduan seperti sosial media yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Badung.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Badung secara keseluruhan sudah cukup optimal berdasarkan data Dinas Perhubungan Kabupaten Badung terdapat 1 lokasi yang masih belum menemukan solusi dalam menangani kemacetan lalu lintas dilapangan karena disebabkan oleh situasi dan kondisi jalan yang kurang memadai.

Saran

1. Penataan ulang sumber daya manusia atau pegawai berdasarkan keahlian dibidangnya masing-masing.
2. Pengadaan lokasi pangkalan khusus kendaraan online seperti ojek online dan sebagainya.
3. Adanya pengembangan dan pembangunan sarana dan prasarana serta fasilitas penunjang lalu lintas.
4. Mengadakan sosialisasi kepada masyarakat terkait sistem pengaduan seperti media sosial yang dimiliki Dinas Perhubungan Kabupaten Badung.
5. Penerapan strategi manajemen lalu lintas seperti manajemen permintaan lalu lintas, manajemen kapasitas dan manajemen prioritas di kawasan padat lalu lintas seperti Badung Selatan.
6. Pembangunan dan pengembangan ATCS (*Area Traffic Control System*).

6. DAFTAR PUSTAKA

Skripsi dan Jurnal

- Supriliyani, Prabawati. 2020. Kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gianyar dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. Jurnal JAPS. Vol. 1, No. 3
- Meditra Tody. 2010. Kinerja Bidang Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Surakarta. *Skripsi*. Universitas Sebelas Maret.
- Maulana Ardian. 2016. Analisis Kinerja Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta Dalam Mengatasi Kemacetan Lalu Lintas Tahun

2012-2015. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Sumber Buku

Sutrisno, H Eddy. 2007. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenada Media Group.

Pasolong, Harbani. 2014. "Teori Administrasi Publik". Bandung: Alfabeta

Dwiyanto, Agus. 2006. Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Undang-Undang dan Peraturan Daerah

Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Badung Nomor 18 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Dengan Kendaraan Bermotor Umum.

Undang - Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Artikel

Aryanta Agus. 2021. *Volume Kendaraan di Kuta Utara Mulai Meningkatkan, Polisi Antisipasi Titik Rawan Kemacetan*.

[https://bali.tribunnews.com/2021/10/07/volume-kendaraan-di-kuta-utara-mulai-](https://bali.tribunnews.com/2021/10/07/volume-kendaraan-di-kuta-utara-mulai-meningkat-polisi-antisipasi-titik-rawan-kemacetan)

[meningkat-polisi-antisipasi-titik-rawan-kemacetan](#). Diakses pada 17 November 2021.

Godam. 2015. Cara Mengetahui Tingkat Kemacetan Jalan Secara Langsung (Live)

<http://www.organisasi.org/1970/01/cara-mengetahui-tingkat-kemacetan-jalan-secaralangsung-live.html>. Diakses pada 11 Desember 2021