



KINERJA DINAS PERHUBUNGAN KOTA DENPASAR DALAM PELAKSANAAN AREA TRAFFIC CONTROL SYSTEM

I Dewa Putu Hery Priyana¹, Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Politik Wira Bhakti,
dewapriyadnyani@gmail.com

I Made Adiwidya Yowana², Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Politik Wira Bhakti,
adiwidayayowana@gmail.com

Ronald Umbas³, Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Politik Wira Bhakti,
ronaldumbas1@gmail.com

Vol. 36 No. 2 (2022): p 73-86

Submitted: September 30th, 2022 Accepted: October 20th, 2022

Keywords:

ATCS; Land
Transportation,
Work Performance;

Abstract

This study aims to reveal whether the implementation of the ATCS system has an effect on the performance of the Denpasar City Transportation Service. This study was conducted at the Office of Technical Implementation Unit of Land Transportation Services. The researchers used qualitative descriptive approach. To collect the data, researchers conducted interviews and direct observations. The questions given to the respondents were made based on five predetermined indicators. The analysis on the collected data shows that the implementation of ATCS system in Denpasar City is able to improve the work performance of the Office.

Kata kunci:

ATCS; Kinerja,
Transportasi Darat

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Pelaksanaan Program ATCS berpengaruh terhadap kinerja Dinas Perhubungan Kota Denpasar pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Transportasi Darat. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Untuk mengumpulkan data peneliti melakukan wawancara dan observasi secara langsung. Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden dibuat berdasarkan lima indikator yang telah ditentukan. Analisis terhadap data yang dikumpulkan menunjukkan bahwa penelitian pelaksanaan program ATCS di Kota Denpasar mampu meningkatkan kinerja.

PENDAHULUAN

Kelancaran lalu lintas sangat penting bagi mobilitas masyarakat yang memiliki berbagai macam urusan yang harus diselesaikan. Makin lancar lalu lintas, urusan-urusan tersebut makin cepat bisa diselesaikan. Namun, makin bertambah jumlah penduduk makin banyak jumlah pengguna jalan. Jumlah kendaraan yang digunakan pengguna jalan juga makin banyak. Ketika luas jalur lalu lintas yang digunakan tidak sebanding dengan volume kendaraan yang ada, maka akan terjadi kemacetan lalu lintas. Untuk menyikapi hal ini, Dinas Perhubungan Kota Denpasar memiliki beberapa bidang dalam melaksanakan tugasnya salah satunya UPT Pelayanan Transportasi Darat yang dibentuk berdasarkan Peraturan Wali Kota Denpasar No. 26 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis /Badan Kota Denpasar. Dalam hal ini, Dishub Kota Denpasar menjalankan sistem ATCS untuk mengatur lalu lintas. ATCS adalah suatu sistem pengaturan lalu lintas berbasis teknologi informasi. Peralatan ATCS salah satunya dipasang di persimpangan jalan. Dengan ATCS, petugas dapat mengendalikan lampu lalu lintas berdasarkan data lalu lintas *real time* yang didapat dengan kamera CCTV. Waktu siklus lampu lalu lintas persimpangan dapat diubah berkali-kali dalam satu hari berdasarkan kebutuhan atau situasi lalu lintas di suatu persimpangan. Dengan teknologi ini, petugas Dishub dapat meningkatkan kinerja mereka dalam hal pengendalian lalu lintas.

Peningkatan kinerja ini dapat dilihat dari kelancaran lalu lintas yang dikendalikan oleh petugas. Makin lancar dan makin lama kelancaran tersebut dipertahankan menunjukkan kinerja petugas yang makin baik. Menurut Mahsun dalam Sembiring (2012: 81) “kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategis”. Menurut Sondang dalam Fahmi (2011:24) yang juga fokus pada pencapaian, “jika suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif, tetapi apabila kegiatan-kegiatan yang dilakukan tidak menghasilkan yang kepuasan, maka kegiatan-kegiatan tersebut dijalankan secara tidak efisien”.

Manajemen kinerja juga perlu diperhitungkan untuk memulai suatu program untuk memastikan keberhasilan pelaksanaan dari program itu sendiri. Manajemen kinerja adalah seni memadukan berbagai sumber daya dan beradaptasi dengan situasi

yang ada. Penerapan konsepnya harus dilakukan dengan tingkat fleksibilitas yang memadai. Manajemen tersebut juga harus representatif dan aspiratif guna mewujudkan visi dan misi perusahaan dengan cara mempergunakan orang yang ada di organisasi tersebut secara maksimal (Fahmi, 2011:2). Manajemen kinerja adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian terhadap pencapaian kinerja dan dikomunikasikan secara terus-menerus oleh pimpinan kepada karyawan, serta antara karyawan dan atasannya langsung (Mangkunegara, 2010: 19). Dengan kata lain, manajemen kinerja adalah langkah sistematis sebuah organisasi untuk mencapai keberhasilan.

Menurut Dharma (2005: 1) manajemen kinerja adalah suatu proses yang dirancang untuk meningkatkan kinerja organisasi, kelompok, dan individu yang digerakkan oleh para manajer. Menurut Wibowo dalam Fahmi (2011:3) penerapan manajemen kinerja merupakan kebutuhan mutlak bagi organisasi untuk mencapai tujuan dengan mengatur kerja sama secara harmonis dan terintegrasi antara pemimpin dan bawahannya. Selain itu, hubungan baik organisasi dengan pihak eksternal juga harus dibangun dan dipelihara. Hubungan ini adalah salah satu factor penting bagi keberhasilan sebuah organisasi. Dapat disimpulkan bahwa manajemen kinerja adalah suatu cara untuk mencapai tujuan dan sasaran bagi organisasi, kelompok, dan individu yang digerakkan oleh pemimpinnya dengan memahami dan mengelola kinerja.

Pengukuran kinerja diperlukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu kegiatan dalam pelaksanaannya. Pengukuran kinerja penyedia jasa dan barang-barang untuk publik harus dilakukan karena hal itu penting untuk kepentingan masyarakat (Mahsun, 2014: 33). Para penyedia tersebut umumnya dilakukan oleh organisasi. Ini berarti, organisasi tersebut harus memiliki kinerja yang baik. Sebuah organisasi harus bisa bekerja secara sistematis dan efektif agar dapat mencapai tujuannya (Fahmi, 2014: 129). Sebelumnya, Surjadi (2009: 7) berpendapat bahwa kinerja organisasi dapat dilihat dari sejauh mana organisasi tersebut dapat mencapai tujuannya. Pengukuran kinerja tentu harus menggunakan indikator. Tingkat pencapaian kinerja sebuah organisasi dapat diukur secara kuantitatif dan kualitatif dengan mempertimbangkan masukan (*input*), luaran (*output*), hasil (*outcome*), manfaat (*benefit*), dan dampak (*impact*) (Pasolong, 2011: 177). Hal inilah yang menjadi alasan

penulis mengangkat judul penelitian “*Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelaksanaan Program ATCS di Kota Denpasar*”.

Tujuan umum dari penelitian yang dilakukan ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Dinas Perhubungan dalam pelaksanaan Program ATCS di Kota Denpasar. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian ini dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan. Alur pikir penelitian dalam penelitian ini berpijak pada teori yang telah dikemukakan dalam tinjauan pustaka. Penelitian ini mengarah pada keberhasilan pelaksanaan program ATCS di kota Denpasar berdasarkan indikator penelitian. Responden dalam penelitian ini akan menjawab quisioner yang akan dibacakan langsung oleh peneliti, yang disusun berdasar indikator yang telah ditetapkan dalam penelitian ini, yaitu 5 (lima) indikator.

METODE PENELITIAN

Peneliti melakukan studi ini secara kualitatif yang didalamnya terdapat analisis yang dipaparkan melalui penjelasan-penjelasan tentang informasi yang diberikan para informan. Data yang dikumpulkan di tempat penelitian menggambarkan situasi dan kondisi yang nyata. Dengan kata lain, data yang dikumpulkan adalah data yang akurat. Peneliti memanfaatkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah penelitian dan alat bantu lainnya karena dapat membantu peneliti membuat kesimpulan. Untuk menguji hipotesis, diperlukan data yang benar, cermat, serta akurat karena keabsahan hasil pengujian hipotesis bergantung pada kebenaran dan ketepatan data yang diperoleh bergantung pada alat pengumpul data yang digunakan (*instrument*) sumber data. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Kualitatif yang dimaksud di sini adalah melakukan penelitian terhadap sejumlah besar responden yang akan diambil sampelnya, sedangkan deskriptif yang dimaksud adalah memberikan ringkasan jawaban atas informasi yang diberikan oleh responden tersebut. Pertimbangan lain yang digunakan adalah karena penulis sering melakukan tugas di lembaga ini sehingga lebih mudah mengakses data dan akurasi data lebih dijamin, sekaligus lebih efisien.

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian, ia harus mempunyai banyak pengalaman

tentang latar penelitian (Moleong, 2001: 132). Berikut ini informan-informan yang menjadi sumber data dalam penelitian ini:

- A. Kepala UPT Pelayanan Transpotasi Darat Dinas Perhubungan Kota Denpasar.
- B. Koorinator Layanan ATCS Dinas Perhubungan Kota Denpasar (staf PNS).
- C. Wakil Koordinator Layanan ATCS Dinas Perhubungan Kota Denpasar (staf Pegawai Kontrak)
- D. Petugas Operator Layanan ATCS Dinas Perhubungan Kota Denpasar (staf Pegawai Kontrak).
- E. Komandan Regu Teknisi Layanan ATCS Dinas Perhubungan Kota Denpasar (staf Pegawai Kontrak).

Dalam penelitian ini, data primer merupakan data yang didapatkan melalui pengumpulan informasi berupa wawancara dengan pihak yang bersangkutan dengan objek studi, serta observasi terhadap objek sejenis. Data sekunder adalah data mengenai hal-hal terkait objek secara teoretis dan ilmiah. Data sekunder didapat melalui studi literatur, data statistik, dan peraturan-peraturan daerah yang bersangkutan dengan objek penelitian. Adapun data yang ditelusuri pada pendataan data sekunder seperti dalam studi literatur, penulis melengkapi data melalui jurnal dan buku yang berhubungan dengan kinerja. Sedangkan dalam data statistik, penulis melengkapi data melalui statistik yang diperoleh dari pegawai UPT. Transpotasi Darat Dinas Perhubungan Kota Denpasar.

Dalam penelitian ini, teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis data interaktif (Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, 2014). Skema, tabel jaringan kerja yang berkaitan dengan kegiatan. Dengan penyajian data peneliti akan mengerti apa yang akan terjadi dan dapat mengerjakan sesuatu pada analisis data ataupun langkah-langkah lain berdasarkan penelitian tersebut (Miles, Hubernam, dan Saldana 2014). Penarikan Kesimpulan merupakan proses pengambilan inti sari dan makna dari sajian data yang telah terogarnisir dalam bentuk pernyataan yang singkat dan padat tetapi mengandung pengertian yang bermakna. Proses penyimpulan merupakan suatu proses yang membutuhkan suatu pertimbangan yang benar-benar dipertanggungjawabkan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Ketepatan Waktu

Dr. I Dewa Ketut Adi Pradnyana, S.SiT.,MT yang menjabat sebagai Kepala UPT. Pelayanan Transportasi Darat Kota Denpasar pada tanggal, 15 Agustus 2022 menjelaskan bahwa kinerja petugas dalam ketepatan waktu dengan adanya sistem ATCS mampu dioptimalkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kota Denpasar. Kinerja petugas dalam adanya sistem ATCS mampu mengatur waktu sinyal di persimpangan secara responsif dan terkoordinasi serta pemantauan arus lalin sangat mudah dilakukan serta meningkatkan kinerja petugas di Dinas Perhubungan Kota Denpasar sehingga jika terjadi kemacetan di persimpangan dengan sigap petugas melakukan kontrol terhadap persimpangan yang terpantau adanya kemacetan yang terjadi sehingga kemacetan di persimpangan bisa cepat ditangani.

Hal serupa juga dijelaskan oleh informan atas nama I Made Sukarawan, S.AP yang menjabat sebagai Koordinator Layanan ATCS Dishub Kota Denpasar beliau menjelaskan bahwa kinerja petugas dalam proses pelayanan publik dengan adanya sistem ATCS mampu meningkatkan dan mempermudah kinerja petugas dalam mengatur arus lalu lintas persimpangan di Kota Denpasar dan petugas mampu sigap dalam melakukan pengaturan saat terjadi kemacetan di simpang kota.

Dijelaskan kembali oleh informan atas nama Kadek Cahyadi, S.Kom yang menjabat sebagai Koordinator Layanan ATCS Dishub Kota Denpasar, menjelaskan bahwa kinerja petugas dengan adanya sistem ATCS yang dilakukan di *CC-room* dan diawasi langsung oleh operator Dinas Perhubungan Kota Denpasar dengan menggunakan layar monitor untuk memantau lalu lintas dipersimpangan, petugas mampu dengan sigap dalam melaksanakan tugasnya kemudian apabila terlihat ada pengendara yang melakukan pelanggaran, maka Dinas Perhubungan Kota Denpasar langsung menegur pengendara melalui toa yang terpasang di persimpangan serta meringankan beban kerja petugas dan meningkatkan kinerja petugas yang berada dilapangan.

Ditegaskan kembali oleh informan atas nama Nata Utama, S.E yang menjabat sebagai Staf Operator Layanan ATCS Kota Denpasar, menyampaikan bahwa kinerja petugas dalam mengatasi kemacetan yang terjadi di persimpangan kota dapat segera ditindak lanjuti, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan tepat waktu sebelum

terjadinya penumpukkan kendaraan di persimpangan yang terpantau oleh kamera cctv ATCS.

Menurut pendapat informan atas nama I Made Suta Atmaja menjabat sebagai Staf Teknisi Layanan ATCS Kota Denpasar dengan di terapkannya sistem ATCS mampu meningkatkan kinerja petugas serta dengan mudah memantau kerusakan traffic light yang terjadi di lapangan sehingga petugas dengan sigap mampu melakukan perbaikan terhadap kerusakan yang terjadi dilapangan. Sehingga petugas tidak perlu melakukan pantauan secara langsung dilapangan untuk melihat perangkat yang mengalami kerusakan.

Dari penjelasan informan di atas bisa ditarik kesimpulan bahwa ketepatan waktu terhadap meningkatkan kinerja petugas Dinas Perhubungan Kota Denpasar dengan adanya sistem ATCS mampu mengoptimalkan waktu kinerja petugas Dinas Perhubungan Kota Denpasar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja petugas dengan adanya sistem ATCS mampu mengatur waktu sinyal di persimpangan secara responsif dan terkoordinasi serta pemantauan arus lalin sangat mudah dilakukan dengan adanya sistem ATCS dan mampu memaksimalkan kinerja petugas dalam mengatur arus lalu lintas persimpangan di Kota Denpasar.

2. Berdasarkan Lingkungan Kinerja Pada Dinas Perhubungan Kota Denpasar

Dr. I Dewa Ketut Adi Pradnyana, S.SiT.,MT yang menjabat sebagai Kepala UPT. Pelayanan Transportasi Darat Kota Denpasar menjelaskan bahwa kinerja petugas pada saat sebelum diterapkannya sistem ATCS pada Dinas Perhubungan Kota Denpasar petugas dari dishub melakukan mobiling di seluruh Kota Denpasar untuk memastikan tidak adanya kemacetan yang terjadi karena penumpukkan kendaraan yang melintasi wilayah tersebut sehingga kinerja petugas dirasakan belum optimal, dengan adanya sistem ATCS mampu memberikan solusi untuk kinerja petugas dalam mengatasi kemacetan yang terjadi di persimpangan Kota Denpasar bahkan meningkatkan dan mempermudah kinerja dari petugas Dinas Perhubungan Kota Denpasar.

Hal serupa juga di jelaskan oleh informan atas nama I Made Sukarawan, S.AP yang menjabat sebagai Koordinator Layanan ATCS Dishub Kota Denpasar, beliau menambahkan bahwa kinerja petugas dalam mengurangi kemacetan di Kota Denpasar dengan adanya sistem ATCS mampu memberikan teguran bagi pengendara yang melanggar di persimpangan dengan cara memberikan himbauan lewat toa yang

terpasang di setiap persimpangan jalan Kota Denpasar, sehingga pengendara lebih tertib dalam berkendara di jalan dan kinerja petugas bisa dioptimalkan.

Dijelaskan kembali oleh informan atas nama Kadek Cahyadi, S.Kom yang menjabat sebagai Koordinator Layanan ATCS Dishub Kota Denpasar, menjelaskan bahwa kinerja petugas dalam penerapan sistem ATCS di Dinas Perhubungan Kota Denpasar sangat baik sehingga dapat membantu masyarakat yang mengalami kemacetan di persimpangan karena pemantauan di ruang ccroom dilakukan selama 24 jam yang terbagi atas 3 shift yang bertugas untuk mengamankan kelancaran lalu lintas di Kota Denpasar.

Ditegaskan kembali oleh informan atas nama Nata Utama, S.E yang menjabat sebagai Staf Operator Layanan ATCS Kota Denpasar, menyampaikan bahwa beliau mengakui kinerja petugas setelah penerapan sistem ATCS di Dinas Perhubungan Kota Denpasar sangat berpengaruh terhadap kinerja petugas dalam memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang berkendara di jalan Kota Denpasar karena ada petugas operator ccroom yang sigap akan memberikan pelayanan terhadap kemacetan yang terjadi di persimpangan jalan di Kota Denpasar.

Menurut pendapat informan atas nama I Made Suta Atmaja menjabat sebagai Staf Teknisi Layanan ATCS Kota Denpasar, menyampaikan bahwa kinerja petugas dalam penerapan sistem ATCS mampu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat baik saat terjadinya kemacetan maupun terjadinya gangguan *traffic light* di persimpangan jalan.

Dari penjelasan informan di atas bisa ditarik kesimpulan bahwa berdasarkan lingkungan kinerja pada Dinas Perhubungan Kota Denpasar pada saat sebelum diterapkannya sistem ATCS pada Dinas Perhubungan Kota Denpasar kinerja petugas dari dishub sangat tidak optimal dalam melakukan mobiling di seluruh Kota Denpasar untuk memastikan tidak adanya kemacetan yang terjadi, namun setelah adanya program sistem ATCS kinerja petugas dalam memberikan solusi dalam mengatasi kemacetan yang terjadi di persimpangan Kota Denpasar sangat membaik serta mempermudah kinerja dari petugas Dinas Perhubungan Kota Denpasar dan mampu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat baik saat terjadinya kemacetan maupun terjadinya gangguan *traffic light* di persimpangan jalan.

3. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Dr. I Dewa Ketut Adi Pradnyana, S.SiT.,MT yang menjabat sebagai Kepala UPT. Pelayanan Transportasi Darat Kota Denpasar menjelaskan bahwa kinerja petugas pada saat diterapkannya sistem ATCS pada Dinas Perhubungan Kota Denpasar kelengkapan sarana dan prasarana sudah sangat memadai untuk melakukan tugas pelayanan kepada masyarakat terkait kondisi arus lalu lintas di Kota Denpasar, di mana perangkat sistem ATCS terdiri dari komputer, *walldisplay*, *server* dan perangkat pendukung lainnya yang sudah tersedia lengkap untuk menunjang kinerja pegawai dalam memaksimalkan tugas yang dikerjakan. Petugas melakukan pantauan secara langsung lewat monitor yang tersedia di ruang kontrol *cc-room* untuk memastikan tidak adanya kemacetan yang terjadi karena penumpukan kendaraan yang melintasi wilayah tersebut. Perangkat di lapangan juga telah terpasang info display dan VMS yang digunakan untuk menampilkan informasi kemacetan dan informasi lainnya.

Hal serupa juga di jelaskan oleh informan atas nama I Made Sukarawan, S.AP yang menjabat sebagai Koordinator Layanan ATCS Dishub Kota Denpasar, beliau menambahkan bahwa kinerja petugas dengan perangkat sistem ATCS yang ada sekarang sudah lebih dari cukup untuk menunjang kinerja petugas Dinas Perhubungan Kota Denpasar dalam melaksanakan tugas dalam memantau kemacetan yang terjadi di Kota Denpasar maupun dalam mengurai kemacetan yang terjadi, serta mampu memberikan teguran secara langsung kepada para pengendara yang melanggar dan memberikan ketertiban saat berlalu lintas.

Dijelaskan kembali oleh informan atas nama Kadek Cahyadi, S.Kom yang menjabat sebagai Koordinator Layanan ATCS Dishub Kota Denpasar, menjelaskan bahwa kinerja petugas dengan adanya kelengkapan sarana dan prasarana saat ini sistem ATCS sudah bisa dijalankan dengan sangat baik, sehingga kinerja petugas dalam pengaturan *traffic light* di Kota Denpasar mampu dikendalikan dari ruang kontrol *cc-room* sehingga kinerja pegawai lebih efisien dan maksimal dalam melaksanakan pekerjaan.

Ditegaskan kembali oleh informan atas nama Nata Utama, S.E yang menjabat sebagai Staf Operator Layanan ATCS Kota Denpasar, menyampaikan bahwa beliau mengakui kelengkapan sarana dan prasana sistem ATCS di Dinas Perhubungan Kota Denpasar sudah sangat lengkap, baik dari perangkat yang ada di ruang pusat kendali *cc-room* maupun perangkat yang telah terpasang di lapangan sehingga petugas mampu

dengan baik menjalankan tugas masing - masing serta meningkatkan kinerja petugas yang ada.

Menurut pendapat informan atas nama I Made Suta Atmaja menjabat sebagai Staf Teknisi Layanan ATCS Kota Denpasar, kelengkapan sarana dan prasana yang ada jauh lebih baik sebelum program sistem ATCS diterapkan. Teknologi ini mampu meningkatkan kinerja petugas yang ada.

Dari penjelasan informan di atas bisa ditarik kesimpulan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana pada saat diterapkannya sistem ATCS pada Dinas Perhubungan Kota Denpasar sudah sangat memadai untuk melakukan tugas pelayanan kepada masyarakat terkait kondisi arus lalu lintas di Kota Denpasar serta jauh lebih baik sebelum program sistem ATCS diterapkan, sehingga mampu meningkatkan dan mempermudah kinerja petugas yang ada.

4. Kualitas Kinerja

Dr. I Dewa Ketut Adi Pradnyana, S.SiT.,MT yang menjabat sebagai Kepala UPT. Pelayanan Transportasi Darat Kota Denpasar menjelaskan bahwa kualitas kinerja petugas setelah adanya program sistem ATCS sangat lebih baik, hal ini disebabkan oleh mudahnya pemantauan yang dilakukan oleh petugas Dinas Perhubungan Kota Denpasar dalam melaksanakan tugasnya sehingga apabila terjadi penumpukan arus lalin di persimpangan dengan mudah terpantau oleh petugas yang berada di ruang kendali sehingga dengan mudah petugas melakukan eksekusi terhadap simpang yang mengalami kepadatan sehingga kemacetan bisa dihindari. Masyarakat pun banyak terbantu dengan meningkatnya kinerja petugas setelah adanya program sistem ATCS yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Denpasar karena dengan diterapkannya ATCS masyarakat bisa merasakan langsung dampaknya serta terbantu dengan adanya informasi - informasi yang terpasang di persimpangan jalan.

Hal serupa juga di jelaskan oleh informan atas nama I Made Sukarawan, S.AP yang menjabat sebagai Koordinator Layanan ATCS Dishub Kota Denpasar, beliau menambahkan bahwa dengan perangkat sistem ATCS yang ada sekarang kualitas kinerja dalam menunjang kinerja petugas jauh lebih baik, petugas mampu dengan sigap melakukan pemantauan di seluruh simpang yang ada di Kota Denpasar melalui monitor yang ada di ruang kendali *cc-room* serta memudahkan petugas dalam melakukan penanganan kemacetan yang terjadi di persimpangan Kota Denpasar. Masyarakat pun sangat terbantu dengan adanya rekaman video cctv yang terpasang di

setiap persimpangan Kota Denpasar sehingga masyarakat bisa mengetahui secara detail sebuah kecelakaan yang terjadi maupun kejadian - kejadian lainnya yang terekam oleh kamera cctv.

Dijelaskan kembali oleh informan atas nama Kadek Cahyadi, S.Kom yang menjabat sebagai Koordinator Layanan ATCS Dishub Kota Denpasar, menjelaskan bahwa kualitas kinerja yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Denpasar setelah adanya program sistem ATCS sangat membantu kinerja petugas maupun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, hal ini disebabkan dengan adanya program ATCS memudahkan petugas dalam melaksanakan tugasnya dan memberikan pelayanan yang sigap kepada masyarakat terkait kepadatan arus lalin yang terjadi di Kota Denpasar.

Ditegaskan kembali oleh informan atas nama Nata Utama, S.E yang menjabat sebagai Staf Operator Layanan ATCS Kota Denpasar, menyampaikan bahwa beliau mengakui kualitas kinerja petugas makin baik dengan adanya program sistem ATCS karena setiap masing-masing petugas mampu dengan maksimal melakukan tugasnya serta mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan.

Menurut pendapat informan atas nama I Made Suta Atmaja menjabat sebagai Staf Teknisi Layanan ATCS Kota Denpasar, menyampaikan bahwa kualitas kinerja petugas jauh lebih baik setelah program sistem ATCS diterapkan, di mana pemantauan kerusakan perangkat yang terjadi di lapangan bisa lebih cepat diketahui sehingga penanganan dalam perbaikan bisa lebih cepat untuk dilakukan.

Dari penjelasan informan di atas bisa ditarik kesimpulan bahwa kualitas kinerja setelah adanya program sistem ATCS sangat lebih baik, hal ini disebabkan oleh mudahnya pemantauan yang dilakukan oleh petugas Dinas Perhubungan Kota Denpasar dalam melaksanakan tugasnya serta masing - masing petugas mampu dengan maksimal melakukan tugasnya dan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan.

5. Pengaduan Masyarakat

Dr. I Dewa Ketut Adi Pradnyana, S.SiT.,MT yang menjabat sebagai Kepala UPT. Pelayanan Transportasi Darat Kota Denpasar menjelaskan bahwa setiap pengaduan masyarakat bisa langsung di sampaikan ke media sosial ATCS maupun kepada instansi terkait dan aplikasi Pro Denpasar+ sehingga kinerja petugas dalam

melaksanakan tugas bisa langsung dirasakan oleh masyarakat. Pengaduan masyarakat yang masuk akan segera ditangani oleh petugas Dinas Perhubungan Kota Denpasar dalam kurun waktu 1 x 24 jam untuk kerusakan ringan dan 3 x 24 jam untuk kerusakan parah. Untuk aduan perubahan waktu siklus persimpangan dengan mudah bisa dilakukan petugas setelah adanya program sistem ATCS, dikarenakan perubahan waktu siklus persimpangan bisa dilakukan melalui ruang kontrol *cc-room* sehingga kinerja petugas menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Hal serupa juga di jelaskan oleh informan atas nama I Made Sukarawan, S.AP yang menjabat sebagai Koordinator Layanan ATCS Dishub Kota Denpasar, beliau menambahkan bahwa pengaduan masyarakat bisa dengan mudah melalui sosial media maupun langsung lewat aplikasi Pro Denpasar+ yang bisa di download langsung di playstore untuk memudahkan pengaduan sehingga kinerja dari petugas dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

Dijelaskan kembali oleh informan atas nama Kadek Cahyadi, S.Kom yang menjabat sebagai Koordinator Layanan ATCS Dishub Kota Denpasar, menjelaskan bahwa pengaduan masyarakat lebih banyak berhubungan ke *traffic light* di Kota Denpasar karena dikhawatirkan kerusakan tersebut bisa menyebabkan kemacetan dan parahnya terjadi kecelakaan lalu lintas di simpang tersebut. Untuk pengaduan bisa lebih cepat ditangani semenjak adanya sistem ATCS karena petugas mampu melihat secara langsung kerusakan yang terjadi di lapangan berkat termonitornya jaringan perangkat dilapangan ke pusat kontrol ruang *cc-room* ATCS dan kinerja petugas lebih baik dari sebelumnya.

Ditegaskan kembali oleh informan atas nama Nata Utama, S.E yang menjabat sebagai Staf Operator Layanan ATCS Kota Denpasar, menyampaikan bahwa pengaduan masyarakat lebih mudah disampaikan dan diterima langsung oleh petugas sehingga kinerja petugas dalam hal pengaduan masyarakat bisa lebih cepat ditangani dan dengan adanya program ATCS mampu meningkatkan dan mempermudah kinerja petugas dalam menangani pengaduan masyarakat yang masuk ke Dinas Perhubungan Kota Denpasar.

Menurut pendapat informan atas nama I Made Suta Atmaja menjabat sebagai Staf Teknisi Layanan ATCS Kota Denpasar, menyampaikan bahwa pengaduan masyarakat yang ditangani oleh Dinas Perhubungan Kota Denpasar mampu dengan

cepat di tangani berkat adanya pantauan secara langsung oleh sistem ATCS sehingga kinerja petugas pun makin membaik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pengaduan yang masuk.

Dari penjelasan informan di atas bisa ditarik kesimpulan bahwa pengaduan masyarakat bisa dengan mudah melalui sosial media maupun langsung lewat aplikasi Pro Denpasar+ sehingga pengaduan masyarakat yang masuk akan segera ditangani oleh petugas Dinas Perhubungan Kota Denpasar, serta semenjak adanya sistem ATCS kinerja petugas mampu melihat secara langsung kerusakan yang terjadi di lapangan berkat termonitornya jaringan perangkat dilapangan ke pusat kontrol ruang *cc-room* ATCS sehingga kinerja petugas Dinas Perhubungan Kota Denpasar makin lebih baik.

KESIMPULAN

Dengan sistem ATCS, terlihat bahwa petugas mampu memberikan sinyal secara lebih cepat dan tepat. Selain itu, koordinasi antara petugas dapat dilakukan dengan lebih baik. Kedua hal ini berujung pada peningkatan kinerja petugas dalam mengatur lalu lintas di kota Denpasar. Lalu lintas yang makin lancar tentu dapat meningkatkan kualitas kerja penduduk.

Walupun demikian, petugas belum mendapatkan pelatihan yang memadai untuk menggunakan ATCS. Rasa memiliki petugas terhadap peralatan sistem ATCS terlihat masih rendah. Dengan pelatihan yang dilakukan secara rutin dan efektif, kemampuan petugas dalam menggunakan peralatan ATCS dan rasa memiliki petugas terhadap peralatan tersebut diharapkan makin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dharma, A. (2005). *Manajemen Supervisi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Fahmi, I. (2011). *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Fahmi, I. (2014). *Perilaku Organisasi: Teori, Aplikasi dan Kasus*. Bandung: Alfabeta.
- Mahsun. (2014). *Teks dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia Kurikulum 2013*. Jakarta: PT RajaGrafindo.
- Mangkunegara, A. P. (2010). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi, UI-Press.

Moleong, L. J. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sembiring, M. (2012). *Budaya dan Kinerja Organisasi*. Bandung: Fokus Media.

Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.