

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Penataan sistem transportasi jalan dan lalu lintas dilakukan dalam kerangka yang menyeluruh dengan menyinergikan serta mengaktifkan seluruh komponennya, yang mencakup infrastruktur jaringan jalan, kendaraan beserta pengemudinya, serta ketentuan, tata cara, dan metode operasional, secara terstruktur sedemikian rupa hingga membentuk satu sistem terpadu yang utuh dan tidak terpecah, dan dapat bermanfaat bagi masyarakat luas, untuk mencapai perencanaan yang optimal, maka perencanaan dan pengembangan perlu ditata dalam satu kesatuan sistem yang tetap dan komplit antara satu dengan yang lainnya

Aktivitas pelayanan kepada masyarakat mencakup seluruh bentuk tindakan yang ditujukan untuk memenuhi keperluan mendasar warga negara sebagai bagian dari hak konstitusionalnya dalam memperoleh akses terhadap layanan, baik yang bersifat administratif maupun non-administratif, yang diselenggarakan oleh pihak pemerintah demi menjawab kebutuhan bersama dalam ranah kepentingan umum. Kualitas layanan kepada masyarakat menjadi indikator utama dalam mengukur performa aparatur pemerintah, karena masyarakat secara langsung dapat mengevaluasi capaian kerja pemerintah melalui mutu pelayanan yang diberikan, mengingat bahwa pelayanan publik dirasakan oleh seluruh lapisan sosial, sehingga pencapaian dalam menyajikan pelayanan yang berintegritas, profesional, tepat guna, serta bertanggung jawab akan membentuk persepsi positif terhadap lembaga atau instansi penyelenggara layanan tersebut.

Dalam konteks pembahasan terkait penyelenggaraan layanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab strategis serta fungsi yang krusial dalam menjamin terselenggaranya pelayanan yang berkualitas dan bermanfaat secara

optimal bagi seluruh masyarakat yang dilayaninya, Pada kondisi sekarang, penyelenggaraan layanan masyarakat cenderung stagnan dan belum mengalami kemajuan signifikan, tidak selaras dengan apa yang telah dicantumkan dalam amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 mengenai penyediaan pelayanan publik sebagaimana mestinya. Layanan publik merupakan bentuk perencanaan aktivitas yang disusun untuk memenuhi keperluan esensial masyarakat, selaras dengan hak-hak fundamental setiap individu sebagai warga negara dalam memperoleh akses terhadap produk barang, bentuk jasa, serta fasilitas administratif yang disediakan oleh institusi penyelenggara pelayanan kepada publik (Hidayah. 2020).

Landasan mutu dalam penyelenggaraan pelayanan publik menurut (Tjiptono, 2000) menjelaskan bahwa konsep mutu kerap dipahami sebagai tolok ukur relatif antara kualitas rancangan dan tingkat kesesuaian terhadap standar, di mana mutu rancangan merujuk pada spesifikasi teknis dari suatu produk, sedangkan kualitas yang dianggap layak diterima menggambarkan sejauh mana suatu produk mampu memenuhi ketentuan, kebutuhan, atau parameter mutu yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang pada dasarnya mencerminkan kualitas pihak pemberi layanan, baik secara perorangan maupun kelembagaan, dalam memenuhi kebutuhan pengguna atau masyarakat. Oleh karena itu, individu maupun organisasi yang memberikan layanan harus mampu memaksimalkan pemenuhan kebutuhan pengguna jasa. Dalam konteks ini, merujuk pada (Hardiyansyah, 2018) “Jasa dapat diartikan sebagai kegiatan pemberian bantuan, persiapan dan pengelolaan dari satu pihak kepada pihak lain dalam bentuk barang atau jasa”. Secara esensial, pelayanan merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan secara terorganisir.

Dalam proses penyediaan layanan kepada masyarakat dewasa ini, masih ditemukan berbagai kekurangan yang disebabkan oleh sejumlah unsur penghambat maupun pendukung, di mana kendala-kendala tersebut mencakup keterbatasan dalam penyediaan sarana yang memadai, masih diterapkannya pendekatan pelayanan dengan pola sumber daya yang statis, serta penggunaan

perlengkapan yang memiliki kapabilitas rendah dalam mendukung optimalisasi pelayanan. Salah satu unsur yang mendukung kemajuan di era digital adalah meningkatnya tuntutan dari masyarakat terhadap terselenggaranya pelayanan yang memiliki karakteristik efisien serta efektif, yang turut mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang transparan dan sehat, sebagaimana didukung oleh hasil pemantauan dari Ombudsman Republik Indonesia; berdasarkan data dari Kantor Ombudsman tahun 2019 selaku lembaga pengawasan akses layanan publik, tercatat sebanyak 11.087 aduan masyarakat yang masuk, mengalami kenaikan jika dibandingkan dengan tahun 2018 yang hanya menerima sebanyak 10.985 aduan, dan dalam laporan tersebut disampaikan bahwa instansi pemerintah daerah merupakan pihak yang memperoleh jumlah aduan atau laporan ketidakpuasan terbanyak dari masyarakat pengguna layanan (Pereira et al., 2016).

Persoalan yang berkaitan dengan pemberian layanan kepada warga menjadi pokok bahasan yang krusial untuk dianalisis, sebab hal tersebut memiliki keterkaitan langsung dengan proses pemenuhan berbagai kepentingan masyarakat secara menyeluruh, di mana pelayanan publik secara prinsip didefinisikan sebagai suatu aktivitas atau rangkaian tindakan yang diselenggarakan dalam rangka memenuhi hak-hak dasar warga negara maupun penduduk terhadap akses atas barang, jasa, maupun layanan administratif, sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan dijalankan oleh institusi penyedia layanan publik. Definisi tersebut memberikan gambaran bahwasanya penyediaan layanan masyarakat adalah serangkaian tindakan yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintahan dalam rangka mencukupi keperluan esensial seluruh penduduk sebagai bagian dari warga negara, namun demikian, berbagai unsur dalam penyelenggaraan layanan masih belum sepenuhnya berhasil menghadirkan kualitas kepuasan yang maksimal bagi warga, salah satu contohnya tampak dari belum terpenuhinya secara optimal penyediaan kelancaran arus transportasi lalu lintas di wilayah Indonesia.

Perkembangan era teknologi informasi 4.0 telah membawa pengaruh signifikan di berbagai aspek kehidupan, di mana dalam proses menghadapi transformasi birokrasi modern, keberadaan terobosan teknologi menjadi kebutuhan utama untuk mempermudah penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat serta membentuk sistem birokrasi yang lebih optimal, adaptif, dan efisien demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, sementara itu, penerapan teknologi modern dalam ranah tata kelola pemerintahan, yang biasa disebut sebagai e-government atau pemerintahan digital, telah mulai diadopsi oleh berbagai negara sebagai strategi untuk memperkuat peran dan efektivitas layanan publik bagi masyarakatnya. Penggunaan perkembangan teknologi modern ini merupakan bentuk pembaruan yang diinisiasi oleh pihak pemerintah dalam upaya meningkatkan produktivitas aparatur negara serta mutu kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh, di mana pada tahun 2003 Presiden mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai arah kebijakan serta strategi nasional dalam pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik (e-government), dan seiring terbitnya kebijakan tersebut, Pemerintah Kota Malang mulai melaksanakan inisiatif pengembangan e-government melalui program bertajuk “Malang Online” yang dimaksudkan untuk menerapkan konsep pemerintahan digital di wilayah tersebut guna menyelenggarakan pelayanan publik secara langsung tanpa keterlibatan atau pengaruh dari aparatur birokrasi, di samping itu tujuan lain dari implementasi e-government ini adalah untuk mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, dengan berbagai bentuk layanan yang disediakan meliputi penyampaian informasi serta data melalui situs resmi, sistem pengaduan masyarakat berbasis daring, dan juga akses terhadap fasilitas jaringan internet (Nurita, 2016).

Ketidakseimbangan antara volume kendaraan yang terus meningkat dengan kapasitas infrastruktur jalan yang tersedia telah mengakibatkan kepadatan arus lalu lintas yang kian parah dan berdampak langsung pada timbulnya kemacetan, kondisi ini terjadi seiring dengan tingginya lonjakan permintaan terhadap moda

transportasi akibat semakin besarnya kebutuhan mobilitas masyarakat, sementara itu bidang transportasi sendiri merupakan sektor yang secara langsung turut merasakan dampak dari kemajuan teknologi yang terus berkembang pesat di berbagai lini kehidupan (Dewangga Putra Pratama, 2016). Sistem transportasi pada dasarnya dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yakni moda angkutan umum yang penggunaannya bersifat kolektif oleh masyarakat luas, serta kendaraan pribadi yang dimiliki dan dioperasikan secara individu, di mana dalam penyelenggaraan layanan transportasi terdapat sejumlah aspek penting yang perlu diperhatikan secara menyeluruh, seperti unsur keselamatan, perlindungan keamanan, keteraturan operasional, kenyamanan pengguna, keterjangkauan biaya, serta prinsip kesetaraan, yang keseluruhannya merupakan tolok ukur standar pelayanan minimum yang idealnya harus terpenuhi agar kualitas pelayanan dari moda transportasi pribadi hingga angkutan umum dapat diwujudkan sesuai dengan ekspektasi masyarakat (Losa Calvin, 2018).

Penggunaan rambu-rambu lalu lintas secara menyeluruh dibutuhkan untuk menciptakan pergerakan lalu lintas yang aman, tertib, lancar, dan nyaman di sepanjang jalur jalan raya, melalui berbagai tindakan pengendalian seperti memberi arahan, petunjuk, peringatan, larangan, maupun bimbingan terhadap alur transportasi yang berlangsung, sebagaimana dijelaskan dalam UU No. 22 Tahun 2009 mengenai Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang menegaskan bahwasannya demi menjamin keselamatan, keamanan, keteraturan, dan juga kemudahan bagi pengguna jalan, setiap ruas jalan diwajibkan untuk disertai dengan pemasangan tanda-tanda lalu lintas sebagai elemen penting dalam sistem pengelolaan transportasi jalan yang efisien dan terstruktur (Ismail, 2018). Jika dilihat dari perspektif dinamika mobilitas penduduk, peningkatan jumlah populasi yang bermukim di wilayah perkotaan secara signifikan mengakibatkan bertambahnya frekuensi pergerakan, baik yang berlangsung di dalam kawasan kota maupun menuju ke luar daerah, yang pada akhirnya menimbulkan konsekuensi logis berupa kebutuhan akan keseimbangan yang proporsional

antara ketersediaan sarana dan infrastruktur, khususnya dalam sektor transportasi, sebagai upaya strategis untuk mendukung kelancaran mobilitas masyarakat dalam menjalankan berbagai aktivitas kehidupannya.

Kemacetan lalu lintas sering disebabkan oleh ketidak seimbangan antara jumlah penduduk dengan jumlah kendaraan yang setiap hari semakin bertambah namun dengan jumlah ruas jalan yang tersedia sangat terbatas. (Boediningsih, 2011) mengindikasikan bahwasannya “Kemacetan lalu lintas terjadi karena beberapa faktor, seperti banyak pengguna jalan yang tidak tertib, pemakai jalan melawan arus, kurangnya petugas lalu lintas yang mengawasi, adanya mobil yang parkir di badan jalan, permukaan jalan tidak rata, tidak ada jembatan penyeberangan, dan tidak ada pembatasan jenis kendaraan” (Mustikarani 2016).

Sebagai daerah yang dikenal sekaligus memiliki fungsi strategis di bidang pendidikan, pariwisata, dan sektor industri, Kota Malang memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan jumlah penduduk serta volume kendaraan bermotor, yang kemudian menjadikannya sebagai salah satu kota dengan tingkat kemacetan lalu lintas tertinggi di Indonesia, menempati peringkat keempat secara nasional berdasarkan hasil analisis kepadatan arus kendaraan yang dirilis oleh Inrix, yakni sebuah lembaga internasional yang bergerak dalam bidang analisis serta penyediaan data manajemen transportasi, melalui publikasi laporan bertajuk Global Traffic Scorecard tahun 2022.

Jumlah penduduk Kota Malang sendiri diluar pendatang laur kota pada tahun 2021 adalah 844 933 jiwa, pada tahun 2022 846 126 jiwa, total pada tahun 2023 adalah 847 182 jiwa. Peningkatan jumlah populasi setiap tahunnya, di luar faktor kedatangan penduduk dari luar daerah ke wilayah Kota Malang, turut memberikan pengaruh besar terhadap intensitas aktivitas transportasi, yang ditandai dengan munculnya berbagai persoalan dalam sistem lalu lintas, salah satunya adalah terjadinya kemacetan yang berkelanjutan dan berdampak langsung terhadap tingkat aksesibilitas masyarakat pengguna kendaraan dalam menjalankan mobilitasnya di kawasan perkotaan tersebut.

Kemacetan lalu lintas merupakan salah satu permasalahan transportasi yang kerap terjadi, termasuk di wilayah Kota Malang, yang dikenal sebagai pusat kegiatan pemerintahan, sektor pendidikan, aktivitas ekonomi, serta destinasi pariwisata utama di Provinsi Jawa Timur, selain itu pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di kota ini yang terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun menjadi salah satu faktor utama penyebab kemacetan, sebagaimana ditunjukkan dalam data yang tersaji pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kecamatan dan Jenis Kendaraan di Kota Malang (Unit) 2020-2022**

Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kecamatan Dan Jenis Kendaraan Di Kota Malang												
Kecamatan	Mobil Penumpang			bus			truk			Sepeda Motor		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Kedungkandang	16199	13958	16251	126	93	97	2930	760	2737	77335	60421	75285
Sukun	17595	15104	17388	200	166	176	3516	899	3309	84101	65828	80907
Klojen	12532	10606	11933	287	240	254	3230	988	2879	42159	32431	40652
Blimbing	22023	18811	21496	171	118	131	4170	1581	3845	81754	64388	78242
Lowokwaru	22950	19648	22491	232	176	214	2856	549	2625	75980	60513	73874
Kota Malang	91299	78127	89559	1016	793	872	16702	4777	15395	361329	283581	348960

Sumber: (Badan Pusat Statistik Kota Malang, 2023).

Berdasarkan informasi yang tercantum dalam Tabel 1.1, diketahui bahwa jumlah kendaraan bermotor di wilayah Kota Malang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, di mana pada tahun 2016 sebelum penerapan sistem Area Traffic Control System (ATCS), jumlah kendaraan telah mencapai angka 567.719 unit dari seluruh jenis kendaraan bermotor, sementara itu, data yang berasal dari BPS Kota Malang pada tahun 2022 terdata sebanyak 348.960 kendaraan roda dua dan 15.395 unit armada angkutan truk, 872 unit armada bus, dan 89.559 unit mobil penumpang, dan apabila ditinjau dari periode 2020 hingga 2022, terlihat bahwa pertambahan paling mencolok terjadi pada jumlah sepeda motor dan truk, sedangkan pada tahun 2020 sempat terjadi penurunan signifikan pada jumlah kendaraan akibat pandemi COVID-19, di mana situasi

tersebut juga mempengaruhi lalu lintas di Kota Malang yang dikenal sebagai kota pendidikan karena diberlakukannya sistem pembelajaran daring.

Dengan semakin bertambahnya populasi kendaraan yang tidak diimbangi oleh peningkatan kapasitas infrastruktur jalan secara sepadan, maka kondisi ini berpotensi besar menimbulkan berbagai persoalan seperti kepadatan lalu lintas dan peningkatan risiko kecelakaan di wilayah perkotaan tersebut. Sejalan dengan kemajuan dan pertumbuhan wilayah perkotaan, maka permintaan terhadap layanan sarana transportasi di area urban pun turut mengalami peningkatan yang signifikan, Menurut data Korps Lalu Lintas Polri angka kendaraan bermotor yang teregistrasi per 3 Januari 2023 mencapai 152.565.905 unit menurut CNN Indonesia pada edisi 2023. Di wilayah Kota Malang, peningkatan jumlah kendaraan bermotor dalam skala besar juga berlangsung signifikan, tidak hanya terbatas pada skala nasional. Sebagaimana tabel diatas juga mempengaruhi kemacetan yang prasarana dan kapasitas jalan tidak seimbang karena *demand* dan *supply* yaitu, pertumbuhan jumlah kendaraan dengan kapasitas prasarana transportasi (jaringan jalan dan jaringan angkutan umum) yang ada, untuk menunjang kenaikan jumlah kendaraan.

Indeks kemacetan juga dipengaruhi oleh jalan yang ada dikota Malang tidak hanya dilalui oleh penduduk kota saja akan tetapi oleh pengguna jalan provinsi dan nasional. Pada tahun 2020 jumlah kendaraan bermotor mengalami penurunan karena adanya pandemi covid-19, Kota Malang yang terkenal dengan kota pelajar juga mempengaruhi tingkat kemacetan di Kota karena banyaknya pelajar yang datang ke Kota Malang sehingga kenaikan tingkat pengguna kendaraan juga ikut naik dengan adanya pandemi covid-19 banyak yang meninggal sehingga mempengaruhi tingkat kepemilikan kendaraan bermotor. Seperti data dari wabsite malangkota.bps.go.id, tahun 2020 jumlah kendaraan bermotor yang mencapai 361.329 unit dan tahun 2022 348.960 itupun hanya dari masyarakat setempat bukan dari penduduk luar seperti mahasiswa dan pekerja luar Kota Malang. Sebelum adanya kebijakanyang berhubungan dengan ATCS petugas melaksanakan Sistem regulasi di dinas

perhubungan dalam menjalankan tugasnya dengan cara yang lebih manual dan tradisioanal dengan mengandalkan operasi turun ke lapangan langsung yang membuat kurangnya efisiensi dalam waktu dan pengaturan kemacetan di lalu lintas serta tinggi nya resiko kesalahan dalam mengatur lalu lintas karena petugas yang mungkin dalam mengambil data yang kurang ataupun kekeliruan data dilapangan yang bisa berubah kapanpun.

Kehadiran sistem Area Traffic Control System (ATCS) memiliki peran penting dalam melakukan pengendalian terhadap durasi lampu lalu lintas di titik-titik persimpangan jalan secara adaptif serta terintegrasi, guna mengelola arus kendaraan secara lebih tertib dan efisien dalam jaringan transportasi, Sistem Area Traffic Control System (ATCS) juga berperan sebagai bentuk kewaspadaan awal bagi pengguna jalan yang hendak melintasi titik simpang yang padat lalu lintas, sehingga dapat mempertimbangkan opsi jalur lain sebagai alternatif. Mekanisme operasional ATCS sendiri didasarkan pada tingkat intensitas kendaraan, di mana teknologi ini secara otomatis mengelola sinyal lampu lalu lintas dengan dukungan perangkat kamera pengawas (CCTV) yang terintegrasi dengan sistem pengendali pusat, dan keseluruhan proses pengaturan bergantung pada lampu lalu lintas sebagai elemen utama kendalinya (Luh & Rita, 2019).

Dalam rangka menanggulangi permasalahan kemacetan lalu lintas di wilayah Kota Malang, Pemerintah Kota bersama dengan Dishub Kota Malang mengadopsi sistem ATCS sebagai bentuk keterlibatan aktif pada saat menjalankan arah kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat, sebagaimana tercantum dalam regulasi berupa Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 mengenai Lalu Lintas dan Angkutan Jalan khususnya pada pasal 5 dan pasal 245, serta didukung oleh ketentuan lain seperti Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2011 tentang Manajemen dan Rekayasa, Analisis Dampak, serta Pengelolaan Kebutuhan Lalu Lintas, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 96 Tahun 2015 mengenai Pedoman Teknis Pelaksanaan Kegiatan Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas, serta Instruksi Presiden Nomor 12

Tahun 2016 mengenai Gerakan Nasional Revolusi Mental. Pemerintah Kota Malang juga telah mengadopsi beberapa kebijakan daerah untuk mendukung implementasi Area Traffic Control System (ATCS) dalam upaya mengurangi kemacetan dan meningkatkan efisiensi lalu lintas, antara lain Peraturan Walikota Malang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Kawasan Tertib Lalu Lintas, Peraturan Walikota Malang Nomor 35 Tahun 2013 tentang Rekayasa Lalu Lintas di Kawasan Tertentu.

Dinas Perhubungan Kota Malang mengimplementasikan sistem Area Traffic Control System (ATCS) sebagai mekanisme pengelolaan terpusat yang berfungsi mendukung proses pemantauan serta pengendalian terhadap pergerakan arus kendaraan di sejumlah titik persimpangan jalan yang tersebar di wilayah Kota Malang, di mana teknologi ATCS ini terhubung secara langsung dengan berbagai lokasi persimpangan dan berperan sebagai sarana inovatif berbasis teknologi dalam melakukan pengaturan serta pengendalian terhadap durasi siklus lampu lalu lintas yang dapat dioperasikan melalui pusat kendali atau Command Center Room milik Dishub Kota Malang. Guna memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kota Malang, pihak Dinas Perhubungan Kota Malang menjalin kemitraan dengan stasiun radio Citygetz dalam rangka melakukan siaran informasi mengenai pemantauan pergerakan lalu lintas di sejumlah titik persimpangan jalan, yang disiarkan secara langsung dari ruang kontrol Area Traffic Control System (ATCS).

Maka dari itu perlunya diketahui upaya Dinas Perhubungan akan menjadi dampak besar bagi masyarakat. Fokus utama dalam penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana penerapan sistem Area Traffic Control System (ATCS) oleh Dinas Perhubungan Kota Malang dalam proses pengelolaan arus lalu lintas guna menekan potensi terjadinya kemacetan yang lebih kompleks serta menyediakan informasi secara real-time kepada masyarakat melalui pemanfaatan fasilitas dan infrastruktur yang telah tersedia, sehingga berdasarkan latar belakang tersebut, penulis menetapkan rumusan judul

penelitian yang akan diangkat yakni “Implementasi *Area Traffic Control System (ATCS)* Pada Dinas Perhubungan Kota Malang.”

### **1.1 Rumusan Masalah**

Permasalahan utama yang menjadi fokus dalam penelitian ini, sebagaimana ditarik dari pemaparan latar belakang sebelumnya, adalah mengenai bagaimana Implementasi *Area Traffic Control System (ATCS)* sebagai pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Malang?

### **1.2 Tujuan Penelitian**

Adapun arah dari penelitian ini adalah untuk menggali secara komprehensif bagaimana bentuk pengimplementasian sistem *Area Traffic Control System* oleh Dinas Perhubungan Kota Malang dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.

### **1.3 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat teoritis**

Secara teoritis, studi ini berpotensi dimanfaatkan sebagai referensi tambahan berupa wawasan dan data faktual yang berhubungan dengan pelaksanaan regulasi transportasi jalan dalam konteks pengelolaan wilayah perkotaan guna mengatasi persoalan kepadatan lalu lintas. Di samping itu, hasil kajian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah pengetahuan mengenai implementasi kebijakan transportasi jalan raya.

#### **1.4.2 Manfaat praktis**

Bagi pihak Dinas Perhubungan Kota Malang, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dokumen tertulis yang merepresentasikan peran dan kegunaan dari penerapan *Area Traffic Control System (ATCS)* dalam proses pemantauan, pengendalian, serta pengaturan lalu lintas guna menanggulangi permasalahan kemacetan. Di samping itu, studi ini juga dapat difungsikan sebagai laporan tertulis yang menggambarkan tingkat efektivitas pelaksanaan kebijakan secara langsung di wilayah Kota Malang. Bagi Program Studi Ilmu

Pemerintahan, riset ini dapat dijadikan sebagai acuan empiris mengenai realisasi dari penerapan Area Traffic Control System (ATCS) dalam konteks pelayanan publik yang dijalankan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang. Sementara itu, untuk para peneliti di masa mendatang, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan berupa data dan informasi yang berkaitan dengan bagaimana pelaksanaan Area Traffic Control System (ATCS) diterapkan sebagai bentuk layanan publik oleh instansi tersebut.

#### **1.4 Definisi Konseptual**

##### **1.5.1 Pelayanan Publik**

Pada hakikatnya, pelayanan kepada masyarakat mencakup berbagai dimensi dalam kehidupan sosial secara luas, di mana dalam konteks berbangsa dan bernegara, pemerintah memiliki peran serta tanggung jawab utama dalam menyelenggarakan beragam bentuk layanan publik yang dibutuhkan oleh warganya secara maksimal dan berorientasi pada kualitas terbaik (Rahmadana et al., 2020). Dimulai dari layanan yang bersifat pengaturan hingga mencakup berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, layanan utilitas, serta bidang-bidang lainnya, lahirnya beragam inisiatif reformasi dalam tata kelola administrasi publik (public reform) di sejumlah negara maju pada awal tahun 1990-an sebagian besar didorong oleh tekanan dari masyarakat umum yang menuntut peningkatan standar mutu dan kualitas layanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya (Rahmadana et al., 2020).

Di Indonesia, upaya pemerintah untuk membenahi sistem pelayanan publik sebenarnya telah dilakukan sejak lama melalui berbagai kebijakan strategis. Salah satu langkah awal adalah diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 1984 yang mengatur tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di sektor usaha. Langkah ini kemudian diperkuat dengan

keluarnya Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang menetapkan pedoman tata kelola pelayanan umum. Selanjutnya, dalam rangka meningkatkan komitmen aparatur negara terhadap mutu layanan kepada masyarakat, pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan oleh aparatur pemerintahan. Di tahap berikutnya, penguatan kebijakan tersebut dilanjutkan dengan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang memuat pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik secara komprehensif (Dwiyanto, 2021).

Berdasarkan ketentuan dalam UU No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan sebagai bagian dari upaya pemenuhan kebutuhan layanan kepada masyarakat yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, yang ditujukan bagi seluruh warga negara maupun penduduk atas hak mereka dalam memperoleh barang, jasa, serta layanan administratif yang disediakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat dimaknai sebagai suatu rangkaian proses penyelenggaraan layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu lembaga atau institusi tertentu, dengan tetap berpedoman pada ketentuan dasar serta mekanisme prosedural yang sudah ditentukan secara resmi (Rahmadana et al., 2020). Seperti yang sudah diamanatkan secara normatif bahwa tanggung jawab utama pemerintah adalah menjalankan peran sebagai penyedia pelayanan bagi masyarakatnya, maka dari itu struktur birokrasi dalam sektor publik memiliki keharusan sekaligus tanggung jawab moral dan administratif untuk menyelenggarakan layanan yang berkualitas,

bersifat profesional, dan berorientasi pada kepuasan publik (Bisri & Asmoro, 2019).

### 1.5.2 Implementasi Kebijakan

Implementasi sebuah keputusan kebijakan adalah komponen yang memegang peranan vital dalam rangkaian proses kebijakan publik secara menyeluruh, di mana setiap bentuk program yang dirancang untuk diimplementasikan diharapkan mampu mewujudkan sasaran serta target yang telah dirumuskan dan disepakati sebelumnya dalam ketetapan kebijakan tersebut. Berdasarkan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh (George Edward III, 1980:1) dijelaskan bahwa proses implementasi merupakan tahapan yang sangat menentukan, sebab seideal apapun suatu rancangan kebijakan atau program, apabila penerapannya tidak dipersiapkan secara terstruktur dan menyeluruh, maka kebijakan tersebut berpotensi besar untuk tidak terealisasi sebagaimana yang telah dirancang. Demikian pula sebaliknya, apabila proses pelaksanaan dirancang secara optimal namun substansi kebijakan yang ditetapkan tidak disusun secara tepat, maka hasil akhir dari kebijakan tersebut tetap tidak akan tercapai. Penting untuk dipahami bahwa dalam menjalankan suatu kebijakan, pelaksanaannya tidak selalu berlangsung tanpa hambatan. Terdapat berbagai elemen yang mampu memengaruhi tingkat keberhasilan implementasi. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelusuran secara mendalam guna mengetahui secara spesifik faktor-faktor apa saja yang memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas penerapan kebijakan publik. Merujuk pada pendapat (George Edward III) terdapat 4 faktor yang dapat memengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan tersebut antara lain yaitu: 1).Komunikasi 2).Sumber Daya 3).Disposisi 4).Struktur Birokrasi.

Berikut adalah beberapa kebijakan pusat yang relevan :

1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan:
  - .Pasal 5: Mengatur tentang pembinaan di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pengemudi, penegakan hukum, serta operasional manajemen lalu lintas. Hal ini meliputi perwujudan penguatan sistem teknologi informasi serta mekanisme komunikasi yang terintegrasi dalam sektor transportasi jalan raya dan bidang pergerakan lalu lintas secara menyeluruh.
  - Pasal 93 ayat (1) : Bahwasanya *“Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas dilaksanakan untuk mengoptimalkan penggunaan jaringan Jalan dan gerakan Lalu Lintas dalam rangka menjamin Keamanan, Keselamatan, Ketertiban, dan Kelancaran Lalu Lintas dan Angkutan Jalan”*.<sup>1</sup>
  - Pasal 245: Mengatur tentang pengembangan sistem informasi dan komunikasi di bidang sarana dan prasarana lalu lintas dan angkutan jalan, yang mencakup teknologi seperti ATCS untuk mengoptimalkan pengaturan lalu lintas.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2011 pasal 61 tentang Manajemen dan Rekayasa, Analisa Dampak, serta Manajemen Kebutuhan Lalu Lintas: Kebijakan ini memberikan pedoman tentang manajemen dan rekayasa lalu lintas, termasuk penggunaan teknologi untuk mengurangi kemacetan dan meningkatkan efisiensi lalu lintas di kota-kota besar.
3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 96 Tahun 2015 mengenai Pedoman Pelaksanaan Kegiatan Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas: Pedoman ini mencakup berbagai aspek dari manajemen dan rekayasa lalu lintas, termasuk penerapan teknologi ATCS untuk membantu mengatur lalu lintas secara lebih efektif

---

<sup>1</sup> Pasal 93 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

4. Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 12 Tahun 2016 tentang Gerakan Nasional Revolusi Mental: Meskipun tidak secara spesifik tentang ATCS, gerakan ini mendorong penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan pelayanan publik, termasuk di sektor transportasi dan manajemen lalu lintas

Pemerintah Kota Malang juga telah mengadopsi beberapa kebijakan daerah untuk mendukung implementasi Area Traffic Control System (ATCS) dalam upaya mengurangi kemacetan dan meningkatkan efisiensi lalu lintas. Berikut adalah beberapa kebijakan tersebut:

5. Peraturan Walikota Malang Nomor 6 Tahun 2011 mengenai Kawasan Tertib Lalu Lintas: Peraturan ini bertujuan untuk menciptakan kawasan yang tertib lalu lintas melalui berbagai pendekatan, termasuk penggunaan teknologi ATCS untuk mengatur lalu lintas secara lebih efektif di kawasan-kawasan strategis di Kota Malang.
6. Peraturan Walikota Malang Nomor 35 Tahun 2013 tentang Rekayasa Lalu Lintas di Kawasan Tertentu : Kebijakan ini mencakup rekayasa lalu lintas di kawasan-kawasan padat seperti Jalan Sumbersari, Jalan Gajayana, Jalan MT. Haryono, Jalan DI. Panjaitan, dan Jalan Bogor. Implementasi ATCS di kawasan-kawasan ini bertujuan untuk mengoptimalkan pengaturan lalu lintas dan mengurangi kemacetan

Implementasi kebijakan-kebijakan ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah Kota Malang untuk menggunakan teknologi canggih seperti ATCS dalam mengatasi masalah kemacetan dan meningkatkan efisiensi serta keselamatan lalu lintas di kota ini.

Adapula model pendekatan implementasi kebijakan yang kemukakan oleh Van Meter dan Van Horn disebut dengan A Model of the Policy Implementation (1975) atau The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework (Van Meter &

Van Horn, 1975). Tahapan implementasi ini dapat dipahami sebagai bentuk konkretisasi atau perwujudan nyata dari pemahaman terhadap kebijakan yang secara sadar dirancang untuk mencapai tingkat kinerja implementasi yang optimal, yang terjadi dalam keterkaitan berbagai macam unsur atau variabel yang saling memengaruhi; pendekatan ini berasumsi bahwa proses implementasi kebijakan berlangsung secara bertahap dan sistematis dari hasil keputusan politik, dengan makna lain dapat dikatakan bahwa pelaksanaan kebijakan merupakan serangkaian tindakan nyata yang dilaksanakan oleh unsur pemerintah maupun pihak non-pemerintah, baik secara perseorangan maupun melalui kerja kolektif, dengan tujuan akhir untuk merealisasikan sasaran kebijakan, di mana capaian kinerja tersebut sangat dipengaruhi oleh sejumlah faktor atau variabel yang saling berinteraksi sebagai berikut: 1. Ukuran serta tujuan dari kebijakan. 2. Sumber-sumber pendukung. 3. Sifat dan struktur organisasi pelaksana. 4. Persepsi dan sikap dari para pelaksana. 5. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan. 6. Lingkungan sosial, ekonomi, sosial dan politik.

### **1.5.3 Area Traffic Control System (ATCS)**

Sebagai suatu bentuk inovasi berbasis teknologi modern, Area Traffic Control System (ATCS) memiliki fungsi utama dalam mengatur serta mengelola durasi sinyal lalu lintas di berbagai titik persimpangan yang tersebar di Kota Malang, di mana keseluruhan sistem ini terintegrasi langsung dan dapat dikendalikan secara terpusat melalui fasilitas ruang kendali utama atau Command Center Room (CC-room) milik ATCS, yang bertujuan untuk mendukung efektivitas pengawasan serta pengendalian arus kendaraan secara responsif dan terkoordinasi (Alam et al., 2021). Sistem Area Traffic Control System (ATCS) juga berfungsi memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memprediksi kondisi kemacetan di area

persimpangan, sehingga pengguna jalan dapat segera menentukan rute alternatif lain yang lebih lancar. ATCS ini terdiri atas sejumlah komponen utama, antara lain: server dan workstation yang berperan sebagai pusat pengendalian operasional untuk melakukan pemantauan serta pengaturan terhadap situasi lalu lintas di seluruh titik simpang dalam satu kawasan, wallmap yang memiliki fungsi dalam menyajikan data visual terkait status dan kondisi terkini lalu lintas, pengendali lokal atau local controller yang bertugas mengatur simpang jalan, kamera pengawas atau video surveillance (CCTV), serta sensor kendaraan atau vehicle detector (Marpaung, 2022).

Mekanisme operasional dari ATCS dijalankan berlandaskan pada tingkat volume padatnya lalu lintas, di mana sistem ini secara otomatis mengatur nyala lampu pengatur lalu lintas dengan dukungan perangkat kamera pengawas (CCTV) yang terintegrasi melalui pengendali berbasis kontroler, dan keseluruhan proses pengaturan tersebut menggunakan sinyal lalu lintas sebagai elemen kendali utamanya (Luh & Rita, 2019). Melalui penerapan sistem Area Traffic Control System, pengaturan terhadap durasi siklus lampu merah pada lalu lintas ditetapkan berdasarkan masukan data arus kendaraan yang diperoleh secara langsung dan aktual melalui perangkat kamera pengawas (CCTV) yang dipasang di titik-titik simpang jalan, di mana penyesuaian terhadap waktu siklus lampu di persimpangan tersebut dapat dilakukan berulang kali dalam satu hari, mengikuti kondisi lalu lintas yang paling optimal dan efisien yang mencakup seluruh kawasan terkait (Asmaria & Sandika, 2019).

### **1.5 Definisi Operasional**

Tercatat sejumlah aspek dan juga tolok ukur penting pada saat proses pelaksanaan kebijakan. Sebagian ahli mengemukakan bahwa fungsi utama dari implementasi adalah sebagai sarana untuk menyempurnakan kebijakan publik guna mewujudkan peningkatan mutu dalam pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pendapat (George Edward III, 1980:1) terdapat beberapa elemen utama yang menjadi perhatian, yakni:

a. Komunikasi

Penyampaian informasi dianggap sebagai indikator yang sangat esensial karena mencakup metode dalam menyalurkan ide, pemikiran, regulasi, dan sebagainya. Komunikasi haruslah bersifat tepat, jelas, serta mudah dipahami oleh pihak pelaksana kebijakan.

b. Sumber Daya

Pada bagian ini, terdapat sejumlah elemen pendukung yang sangat penting untuk mendukung kelancaran implementasi, meliputi:

- 1) Ketersediaan dan kompetensi pelaksana
- 2) Otoritas atau wewenang
- 3) Data dan pengetahuan yang relevan
- 4) Fasilitas fisik dan infrastruktur pendukung

c. Disposisi (Sikap)

Yang dimaksud dalam konteks ini adalah pandangan serta kecenderungan sikap dari pihak pelaksana terhadap pelaksanaan kebijakan yang telah disepakati bersama sebelumnya. Faktor disposisi atau sikap pelaksana, berkaitan dengan kepatuhan para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan. Dalam melaksanakan implementasi Area Traffic Control System (ATCS) dalam pengaturan arus lalu lintas sikap pegawai dan tindakan dalam kegiatan yang dilakukan apakah sesuai dengan dengan SOP. Merujuk pada pendapat (Winarno 2008) apabila individu pelaksana memiliki respons positif terhadap suatu kebijakan, Dengan demikian, bisa dirangkum bahwa tersedia bentuk keberpihakan dalam menjalankan suatu peraturan sesuai dengan harapan para perumus kebijakan pada tahap awal, dan sebaliknya apabila perilaku individu pelaksana menunjukkan sikap yang kurang mendukung, maka tahapan eksekusi dari kebijakan tersebut akan

mengalami hambatan yang cukup signifikan dalam proses pelaksanaannya.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dirancang sebagai alat atau perangkat yang berfungsi untuk menangani berbagai urusan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat luas, di mana dalam praktiknya birokrasi kerap memegang peranan yang sangat dominan dalam menjalankan proses pelaksanaan kebijakan publik yang disesuaikan dengan kepentingan hierarki kewenangan yang ada, dan masing-masing memiliki arah serta tujuan yang beragam sesuai dengan karakteristik lembaga maupun organisasi terkait; selain itu, birokrasi memiliki otoritas yang bersifat netral serta tidak sepenuhnya berada di bawah kendali dari kekuatan eksternal. Ketika kondisi struktur birokrasi yang terdapat di dalam suatu instansi pemerintahan tidak memberikan iklim yang mendukung terhadap proses pelaksanaan kebijakan, maka hal ini akan menimbulkan hambatan serius serta menurunkan tingkat efektivitas dalam menjalankan kebijakan, mengingat implementasi kebijakan sendiri merupakan proses yang bersifat rumit serta membutuhkan sinergi dan kerja sama yang solid dari berbagai pihak yang terlibat.

## **1.6 Metode Penelitian**

### **1.7.1 Jenis Penelitian**

Pendekatan kualitatif, sebagaimana diungkapkan oleh (Creswell, 2015) merupakan metode penelitian yang diawali melalui penerapan asumsi-asumsi mendasar serta kerangka teori yang bersifat interpretatif, yang secara langsung dapat membentuk arah kajian dalam penelitian yang tengah dilakukan, di mana pendekatan ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara lebih dalam makna-makna yang terkandung dalam pengalaman individu maupun kelompok terhadap berbagai permasalahan sosial ataupun isu-isu kemanusiaan yang dihadapi.

Pendekatan metodologis yang digunakan dalam penelitian ini ialah Pendekatan studi kasus, yang merupakan salah satu jenis dari metode dalam riset kualitatif yang mencakup taktik eksplorasi ilmiah secara mendalam dan menyeluruh terhadap suatu fenomena atau kejadian tertentu yang dijadikan fokus utama dalam proses investigasi akademik, di mana peneliti berupaya untuk menelaah secara mendalam dan terperinci terhadap suatu program, kejadian tertentu, fenomena, kegiatan, proses berlangsung, maupun terhadap sekelompok individu yang menjadi fokus utama kajian; Studi-studi yang dianalisis melalui pendekatan ini memiliki batasan dalam dimensi temporal dan cakupan aktivitas, sehingga tahapan pengambilan informasi hanya bisa dilakukan oleh peneliti dengan menyesuaikan pada metode serta cara pengumpulan data yang telah ditentukan berdasarkan jangka waktu yang telah dirumuskan sebelumnya (Creswell W. John, 2013).

Pada konteks ini, peneliti memilih penerapan metode pendekatan studi kasus karena bertujuan untuk menelusuri secara mendalam keseluruhan rangkaian aktivitas maupun kejadian yang terjadi dalam pelaksanaan upaya pemberdayaan masyarakat, sembari tetap memperhatikan secara seksama faktor waktu sebagai bagian dari pertimbangan utama; mengingat bahwa aktivitas pemberdayaan masyarakat tersebut tidak dilaksanakan setiap hari, melainkan diselenggarakan secara periodik dan mengikuti jadwal tertentu, sehingga pelaksanaan penelitian ini mengharuskan peneliti untuk menyesuaikan dengan jadwal pelaksanaan dan waktu kegiatan yang telah ditentukan sebelumnya.

### **1.7.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di instansi Dinas Perhubungan Kota Malang yang terletak di Jalan Raden Intan Nomor 1, Kelurahan Polowijen, Kecamatan Blimbing, Kota Malang, Provinsi Jawa Timur, dengan kode pos 65126. Perspektif masyarakat di wilayah ini telah mengalami perubahan

yang lebih baik, itulah sebabnya penelitian ini dilakukan. Layanan publik yang disediakan oleh Badan Transportasi Kota Malang menjadi subjek utama penelitian ini.

### 1.7.3 Subyek Penelitian

Unsur subjek dalam penelitian ini difungsikan sebagai bagian integral dari proses kajian ilmiah guna mencapai tujuan akhir, yakni memperoleh suatu pemahaman dan kesimpulan yang sejalan terkait bagaimana pelaksanaan Area Traffic Control System (ATCS) dalam kerangka pelayanan publik serta berbagai langkah konkret yang dapat diupayakan guna mengatasi problematika yang muncul di dalam implementasinya.

**Tabel 1.2 subyek penelitian dan data yang diperlukan**

No	Nama Tempat	Narasumber	Data yang diperlukan
1)	Kantor Dinas Perhubungan Kota Malang	Kepala Dinas dan Kepala Bidang Lalu Lintas	1. Apa bentuk penerapan sistem Area Traffic Control System (ATCS) yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang, serta kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh instansi tersebut dalam menjalankan usaha peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan publik?
2)	Kantor Dinas Perhubungan Kota Malang	Operator Area Traffic Control System	1. Seperti apa bentuk pelaksanaan sistem Area Traffic Control System (ATCS) oleh Dinas Perhubungan Kota Malang, serta tantangan apa saja yang dihadapi instansi tersebut dalam mengupayakan peningkatan

			<p>mutu pelayanan kepada masyarakat secara optimal?</p> <p>2. Apa saja uraian tugas serta tanggung jawab utama yang diemban oleh seorang teknisi dalam sistem pengelolaan Area Traffic Control System (ATCS)?</p>
3)	Kantor Dinas Perhubungan Kota Malang	Teknisi Area Traffic Control System	<p>1. Bagaimanakah penerapan sistem Area Traffic Control System (ATCS) yang dijalankan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang serta kendala apa saja yang dihadapi dalam usaha meningkatkan mutu layanan publik?</p> <p>2. Apa saja tanggung jawab dan tugas pokok yang menjadi bagian dari peran seorang Teknisi Area Traffic Control System?</p>
4)	Kantor Dinas Perhubungan Kota Malang	Penyiar Area Traffic Control System	<p>1. Seperti apa pelaksanaan sistem Area Traffic Control System (ATCS) oleh Dinas Perhubungan Kota Malang, serta tantangan apa yang dihadapi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat?</p> <p>2. Apa saja tugas dan tanggung jawab utama yang dijalankan oleh seorang teknisi dalam pengelolaan Area Traffic Control System (ATCS)?</p>

#### **1.7.4 Sumber Data**

##### **a. Sumber Data Primer**

Kategori data primer ini diperoleh secara langsung dari sumber asli yang pertama kali dijangkau oleh peneliti melalui proses pengumpulan informasi secara langsung (Suryabrata, 1987) yang umumnya dihimpun melalui kegiatan survei di lapangan; oleh karena itu, data primer ini dikumpulkan melalui tahapan wawancara mendalam serta pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti selama pelaksanaan proses penelitian berlangsung di lingkungan instansi Dinas Perhubungan.

##### **b. Sumber Data Sekunder**

Jenis data sekunder dalam penelitian ini merujuk pada berbagai informasi atau dokumen yang nantinya akan dihimpun secara langsung oleh peneliti, yang memiliki fungsi sebagai materi pendukung atau pelengkap terhadap data utama, dengan bentuk berupa literatur seperti buku referensi, artikel ilmiah dalam jurnal, arsip dokumen, dan berbagai sumber informasi tertulis lainnya yang relevan (Suryabrata, 1987). Informasi sekunder merupakan jenis data yang dihimpun melalui cara tidak langsung serta memiliki peran sebagai data tambahan yang bersifat melengkapi; dalam pelaksanaan kegiatan penelitian ini, diharapkan mampu diperoleh materi data dalam bentuk fisik seperti tabel-tabel statistik, visualisasi grafik, serta ilustrasi gambar yang memiliki keterkaitan erat dengan pelaksanaan ATCS sebagai bagian dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi Dishub Kota Malang.

#### **1.7.5 Teknik Pengumpulan Data**

Metode dalam menghimpun data memiliki posisi yang sangat krusial dalam suatu kegiatan penelitian, sebab inti utama dari pelaksanaan suatu riset ialah untuk memperoleh kumpulan informasi yang relevan dan dibutuhkan (Sugiyono, 2016). rangkaian aktivitas dalam memperoleh data

pada suatu penelitian tentunya memiliki pendekatan atau strategi tertentu guna memperoleh jenis informasi yang valid, terpercaya, serta sesuai dengan berbagai aspek yang menjadi fokus dalam objek kajian yang sedang diteliti. Dalam penelitian kualitatif teknik pengumpulan data menjadi kunci penting dalam penelitian. Keberhasilan penelitian sangat dipengaruhi teknik pengumpulan data. Tujuan pengumpulan data dalam penelitian adalah untuk memperoleh bahan-bahan, keterangan, kenyataan-kenyataan dan informasi yang terpercaya (Basrowi dan Suwandi., 2008). Pada pelaksanaan aktivitas penelitian ini, proses perolehan data dilaksanakan melalui sejumlah metode atau langkah-langkah tertentu yang digunakan sebagai teknik utama dalam menghimpun informasi yang dibutuhkan:

a) Observasi

Observasi merupakan suatu proses pengumpulan informasi yang dilakukan melalui keterlibatan langsung di lapangan dengan cara menyaksikan secara cermat pola perilaku serta berbagai aktivitas yang dilakukan oleh individu-individu pada lokasi penelitian; dalam proses ini, peneliti mendokumentasikan setiap aktivitas yang diamati, baik dengan pendekatan pencatatan yang tersusun rapi (terstruktur) maupun yang lebih fleksibel (semi-terstruktur), serta memungkinkan bagi peneliti untuk ikut serta secara langsung dalam pelaksanaan kegiatan tersebut, baik sebagai pengamat pasif yang tidak terlibat (non-partisipatif) maupun sebagai pelaku aktif dalam kegiatan tersebut secara penuh (partisipatif total) (Creswell W. John, 2013). Dalam proses pengumpulan informasi, kami menerapkan metode observasi, yakni suatu pendekatan yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung serta mendokumentasikan berbagai indikasi atau fenomena yang tampak secara nyata pada subjek atau objek yang menjadi fokus dalam kajian penelitian ini (Sutrisno Hadi, 1987). Dalam pelaksanaan kegiatan observasi ini, peneliti memanfaatkan sumber informasi yang didapatkan secara langsung

dari pihak-pihak yang memiliki keterkaitan substansial, dengan tujuan utama untuk mencermati secara menyeluruh bagaimana bentuk pelayanan yang telah diterapkan oleh instansi Dinas Perhubungan dalam konteks penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Aktivitas observasi ini dijadwalkan berlangsung di lingkungan kerja Dinas Perhubungan Kota Malang. Oleh karena itu, saat proses observasi berlangsung, peneliti memiliki kesempatan untuk terlibat secara aktif dalam berbagai aktivitas yang dilaksanakan oleh narasumber yang menjadi objek kajian dalam penelitian ini.

b) Wawancara

Sebuah percakapan dengan tujuan dan maksud yang jelas disebut wawancara. Dua orang berpartisipasi dalam percakapan ini: informan, yang menjawab pertanyaan pewawancara atau memberikan informasi, dan pewawancara, yang mengajukan pertanyaan (Moleong, 2007). Peneliti dapat berbicara dengan informan secara langsung selama wawancara kualitatif, tetapi mereka juga dapat berbicara face to face interview atau dengan mereka melalui telepon (Creswell W. John, 2013). Informan akan diwawancarai secara langsung oleh peneliti dalam studi ini. Informan akan diwawancarai oleh peneliti secara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara di mana pertanyaan-pertanyaan tidak ditentukan sebelumnya, menurut Guba dan Lincoln (Mulyana, 2006).

c) Dokumentasi

Dalam tahapan pengumpulan informasi yang akan dilakukan, peneliti juga berencana untuk melaksanakan kegiatan pendokumentasian yang merujuk pada arsip atau catatan masa lampau. Berkas dokumentasi ini dapat berupa hasil visual seperti foto, maupun tulisan tangan atau teks dari pihak tertentu, yang dalam praktiknya sering kali disebut dengan istilah dokumentasi

aktif. Istilah dokumentasi aktif tersebut dimaknai sebagai upaya untuk merekam berbagai aktivitas yang sedang berlangsung guna memberikan penguatan terhadap hasil observasi dan sesi wawancara yang telah dilakukan sebelumnya (Sugiyono, 2016). Proses dokumentasi ini akan dilaksanakan secara langsung oleh peneliti selama pelaksanaan riset berlangsung di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Malang.

#### **1.7.6 Teknik Analisa Data**

Berdasarkan pemaparan dari (Creswell, 2015) terdapat sejumlah aspek krusial yang perlu menjadi perhatian serius dari seorang peneliti ketika menjalankan proses dalam penerapan metode analisis terhadap data, yaitu mencakup:

- a. Para peneliti menjelaskan pengalaman individu orang-orang terkait fenomena yang sedang diteliti. Untuk menjaga objektivitas pada tahap ini, peneliti harus menahan diri dari berbagi pengalaman pribadinya.
- b. Mengumpulkan pernyataan dari informan untuk mengumpulkan data atau nilai; semua pernyataan ini perlu disusun dengan rapi dan teratur.
- c. Mengklasifikasikan pernyataan informan yang signifikan ke dalam komponen atau tema yang relevan.
- d. Menulis penjelasan teks yang berkaitan dengan pengalaman pribadi informan dan bagaimana hal tersebut berhubungan dengan fenomena yang sedang diteliti, serta deskripsi struktural yang menjelaskan bagaimana fenomena tersebut dapat terjadi.
- e. Menyusun deskripsi teks dan struktural yang terintegrasi untuk memberikan analisis data fenomenologis yang koheren dan tepat mengenai fenomena yang sedang diteliti.

Berdasarkan pendapat dari (Creswell 2015) pendekatan penelitian kualitatif dimulai dengan tahapan awal berupa penyusunan serta penataan data penelitian secara sistematis, dilanjutkan dengan penyaringan tema utama melalui proses pemberian kode atau pengkodean, kemudian

dilakukan penafsiran makna terhadap data yang diperoleh, dan selanjutnya disusun menjadi hasil penelitian yang telah melalui proses verifikasi akurasi dan disajikan dalam bagian pembahasan. Metode analisis data yang diterapkan dalam studi ini menggunakan pendekatan analisis data model Miles dan Huberman. Agar informasi yang diperoleh dapat disampaikan secara jelas dan mudah dipahami, maka menurut teknik analisis interaktif Miles dan Huberman, penyajian data dilakukan dengan tahapan seperti yang telah tercantum dibawah ini:

a) Pengumpulan Data

Informasi yang telah dihimpun melalui tahapan pengamatan langsung, sesi wawancara, dokumentasi visual maupun tertulis, serta referensi data tambahan, diorganisasi berdasarkan klasifikasi yang telah dirumuskan sebelumnya. Temuan-temuan yang terkumpul dalam studi ini, baik dari hasil pengamatan lapangan, percakapan mendalam, maupun bukti dokumenter, kemudian diseleksi secara cermat untuk menentukan bagian mana saja yang relevan dan layak digunakan dalam proses analisis.

b) Reduksi Data

Proses penyusutan data merupakan metode sistematis yang digunakan untuk mempertajam fokus informasi, mengelompokkan data ke dalam kategori tertentu, mengarahkan analisis sesuai tujuan penelitian, menyingkirkan informasi yang dianggap tidak relevan, serta menyusun dan menata data secara terstruktur agar lebih mudah untuk ditelaah lebih lanjut. Informasi yang telah diperoleh melalui kegiatan pengamatan langsung, sesi wawancara, dokumentasi, serta data pelengkap dari sumber sekunder terlebih dahulu diseleksi secara cermat dan dianalisis keterkaitannya satu sama lain, sebelum akhirnya disusun dan disajikan secara sistematis dalam bagian temuan atau hasil dari penelitian.

c) Penyajian Data

Data disusun untuk mengenali pola penting dan memperluas makna bila perlu. Dalam penelitian ini, data dibahas berdasarkan keterkaitan agar makna temuan mudah dipahami. Tidak semua data lapangan ditampilkan seluruhnya, hanya yang relevan dan mendukung analisis yang disajikan dalam laporan penelitian ini.

d) Penarikan Kesimpulan

Merupakan tahapan penutup dalam keseluruhan prosedur analisis data, yakni fase untuk menyusun dan merangkum secara menyeluruh berbagai informasi yang telah dikumpulkan baik dari hasil temuan di lapangan maupun dari referensi data sekunder yang relevan.

