

BAB III

PERMASALAHAN PERUSAHAAN

3.1 Analisa Permasalahan Yang Terjadi dihadapi Perusahaan

3.1.1 Temuan Masalah

Berdasarkan hasil obsevasi , pengumpulan data, serta tinjauan terhadap kondisi eksisting pelayanan dan operasional Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. Ada beberapa temuan masalah yang menjadi tantangan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi dinas khususnya satuan kerja Penunjang Operasional yang berhubungan dengan kebijakan, pelayanan publik dan isu yang sering muncul dilapangan.

3.1.1. a. Tingkat kemacetan yang tinggi

Permasalahan lalu lintas masih menjadi isu utama, terutama pada jam sibuk dan dikawasan pusat kota. Hal ini disebabkan oleh pertumbuhan jumlah kendaraan pribadi yang tidak sebanding dengan kapasitas jalan, serta terbatasnya penerpan rekayasa lalu lintas modern secara menyeluruh.

3.1.1.b. Minimnya Transportasi umum yang layak dan terintegrasi

Kondisi armada angkutan umum dibeberapa trayek sudah tidak layak jalan,dan belum adanya model transportasi massal (seperti BRT atau LRT) yang mampu mengurangi ketergantungan Masyarakat pada kendaraan pribadi.

3.1.1.c. Pengelolaan parkir yang belum efisien

Banyaknya parkir liar di ruang milik jalan menyebabkan terganggunya arus lalu lintas. Selain itu,system retribusi parkir yang masih manual berpotensi menyebabkan kebocoran pendapatan dan belum optimal dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

3.1.1.d Layanan pengujian kendaraan yang belum optimal

Masih terdapat proses pengujian kendaraan yang dilakukan secara manual dan belum terintegrasi secara digital. Hal ini berdampak pada transparansi dan efektivitas pelayanan, serta menyebabkan antrean Panjang yang dikeluhkan masyarakat.

3.1.1.e Kurangnya edukasi dan kesadaran berlalu lintas

Tingkat kesadaran Masyarakat, khususnya pengendara roda dua dan pelajar, terhadap aturan dan keselamatan lalu lintas masih rendah. Kegiatan sosialisasi keselamatan berlalu lintas belum dilakukan secara massif dan terprogram.

3.1.1.f Terbatasnya sumber daya manusia dan teknologi pendukung

Dinas Perhubungan mengalami keterbatasan dalam jumlah dan kompetensi personel pengawas lapangan. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan public dan pengawasan masih belum maksimal.

3.1.2 Perumusan Masalah

Sesuai dengan temuan masalah yang terjadi pada Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung, maka penulis dapat merumuskan gambaran untuk permasalahan utama sebagai berikut :

3.1.2.a. Bagaimana upaya Dinas Perhubungan dalam mengatasi kemacetan lalu lintas yang terus meningkat di Kota Bandar Lampung ?

3.1.2.b. Mengapa transportasi umum di Kota Bandar Lampung belum mampu memenuhi kebutuhan Masyarakat secara layak dan terintegritas?

3.1.2.c. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pengelolaan parkir dan bagaimana dampaknya terhadap potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD) ?

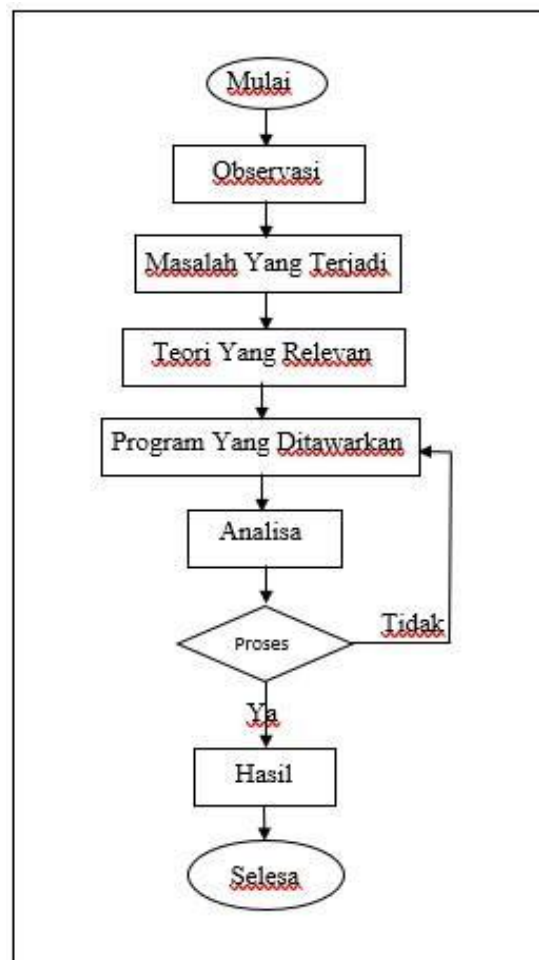
3.1.2.d Bagaimana tingkat efektivitas layanan pengujian kendaraan dan apa faktor penghambat dalam proses digitalisasi layanan tersebut?

3.1.2.e Apa penyebab rendahnya kesadaran Masyarakat terhadap keselamatan berlalu lintas, dan bagaimana strategis peningkatan edukasi yang dapat di terapkan?

3.1.2.f Bagaimana keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi mempengaruhi kinerja operasional Dinas Perhubungan dalam menjalankan tugas dan fungsinya?

3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah

Dalam sebuah karya ilmiah, kerangka pemecahan masalah diperlukan sebagai landasan atau alur agar proses penelitian dapat berjalan dengan maksimal sehingga tidak keluar dari jalur permasalahan yang terjadi. Berikut adalah kerangka pemecahan masalah pada penelitian ini:



Gambar 3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah

3. 2 Landasan Teori

3.2.1 Teori Manajemen Lalu Lintas

Permasalahan kemacetan lalu lintas, menurut Tarigan (2020) Manajemen lalu lintas adalah upaya untuk meningkatkan efisiensi dan keselamatan lalu lintas melalui pengaturan, pengendalian, dan perencanaan system transportasi jalan. Kemacetan dapat dikurangi melalui pengendalian volume kendaraan, rekayasa lalu lintas, serta penerapan teknologi pengaturan lalu lintas seperti *Area Traffic Control System*.

3.2.2 Teori Transportasi Perkotaan

Minimnya transportasi umum layak dan terintegrasi, menurut Morlok (2021) menyatakan bahwa system transportasi perkotaan harus mampu melayani mobilitas warga dengan efisien, terjangkau, dan terintegrasi. Kegagalan dalam menyediakan transportasi umum yang layak akan mendorong penggunaan kendaraan pribadi, yang pada akhirnya akan memperparah kemacetan.

3.2.3 Teori Tata Guna Lahan dan Transportasi

Pengelolaan parkir yang belum efisien, menurut Sutomo (2021), sistem parkir yang buruk berkontribusi terhadap kepadatan lalu lintas dan mengurangi efisiensi ruang kota. Pengelolaan parkir harus dirancang sesuai dengan daya tampung Kawasan dan dikontrol dengan system yang akuntabel untuk mendukung Pendapatan Asli Daerah.

3.2.4 Teori Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Layanan pengujian kendaraan yang belum optimal, menurut Parasuraman et al (1988) menjelaskan bahwa kualitas layanan dinilai dari lima dimensi yaitu : tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Pelayanan pengujian kendaraan yang lambat dan belum terdigitalisasi menunjukkan kelemahan pada aspek keandalan responsivitas.

3.2.5 Teori dan Perilaku Edukasi Publik

Rendahnya kesadaran berlalu lintas, menurut Fishbein dan Ajzen (2000) perilaku individu ditentukan oleh sikap, norma subjektif, dan control perilaku. Kesadaran lalu lintas bisa ditingkatkan melalui edukasi berkelanjutan, pembinaan karakter, dan pemberian contoh oleh otoritas.

3.2.6 Teori Sumber Daya Organisasi

Keterbatasan sumber daya dan teknologi menurut Barney (2020) menyatakan bahwa sumber daya manusia dan teknologi merupakan faktor strategis dalam pencapaian keunggulan organisasi. Tanpa pengembangan kompetensi pegawai dan pemanfaatan system digital, dinas tidak akan mampu memberikan layanan publik yang efisien dan responsif.

3.3 Metode Yang Digunakan

3.3.1 Observasi

Dalam metode observasi, penulis melakukan pengumpulan data dengan mengamati langsung pada objek penelitian yaitu Pada Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung khususnya pada satuan kerja penunjang operasional.

3.3.2 Wawancara

Metode wawancara dilakukan dengan cara bertatap muka secara langsung dan melakukan proses tanya jawab atau wawancara kepada Staff Administrasi bagian pelaporan serta Staff fungsional Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung khususnya pada satuan kerja penunjang operasi untuk membahas tentang usulan yang disarankan oleh penulis.

3.4 Rancangan Program

Laporan kerja praktek ini disusun setelah penulis melakukan magang di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung yang dimulai pada tanggal 02 Mei hingga 30 Mei 2025 dengan waktu jam kerja hari Senin-Jum'at pukul 07.30 – 16.00 WIB dan pada hari Sabtu – Minggu libur kecuali pegawai yang shif. Dimana penulis membuat program untuk meningkatkan peran Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam pengawasan angkutan umum dan keselamatan transportasi agar dapat menunjang tujuan perusahaan baik dari segi kuantitas maupun kualitas secara efisien. Berikut adalah program yang akan dibuat oleh penulis:

1. Melakukan program penataan dan rekayasa lalu lintas yang bertujuan untuk mengurangi kemacetan dan meningkatkan kelancaran arus lalu lintas.
2. Melakukan program revitalisasi angkutan umum yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas ketertarikan masyarakat terhadap transportasi umum.
3. Menerapkan program dan digitalisasi parkir dengan meningkatkan pengelolaan parkir dan PAD dari sektor retribusi.

4. Melakukan program edukasi dan kampanye keselamatan berlalu lintas dengan tujuan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya keselamatan berkendara.

Melakukan program penguatan kapasitas sumber daya manusia dan teknologi informasi dengan tujuan meningkatkan kompetensi pegawai dan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan