Mekar: Jurnal Dinamika Manajemen dan Akuntansi Modern
Volume: 1, Nomor: 2, (2026), Juni: 655 - 661
Website: https://ejournal.ojs-lppm.com/index.php/Mekar/article/view/194
E-ISSN: 3124-890X

Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia dalam Pengelolaan Lalu Lintas di Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Olivia Regina Eka Ramadhani [1]
Fakultas Ekonomi, STIE Mahardhika Surabaya, Indonesia [1]
Corresponding Author: *olivia.rer@gmail.com[1*]*

Info Artikel
Received: *27 Mei 2026*
Revised : *08 Juni 2026*
Accepted: *19 Juni 2026*
Published: *30 Juni 2026*

Keywords: *human resource performance, traffic management, public services.*

Abstract
This study aims to analyze human resource performance in traffic management at the Surabaya City Transportation Agency. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through in-depth interviews, participant observation, and documentation studies over a three-month. Informants were selected purposively, including structural officials and field staff. The results indicate that human resource performance has generally been quite good, characterized by work discipline and active employee involvement in the field. However, several problems were identified, including a competency gap between senior and junior staff, a suboptimal performance-based reward system, and limited supporting facilities and infrastructure. These factors affect the overall effectiveness of traffic management. This study recommends strengthening ongoing training programs, improving the reward system, and increasing organizational support as key strategies to enhance the professionalism of officials and the quality of traffic services in Surabaya City.

Kata Kunci*:* kinerja sumber daya manusia, pengelolaan lalu lintas, pelayanan publik.

Abstrak
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja sumber daya manusia dalam pengelolaan lalu lintas di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi selama tiga bulan. Informan dipilih secara purposive, meliputi pejabat struktural dan pegawai pelaksana lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja sumber daya manusia secara umum telah berjalan cukup baik, ditandai oleh kean kerja dan keterlibatan aktif pegawai di lapangan. Namun demikian, ditemukan beberapa permasalahan, antara lain kesenjangan kompetensi antara pegawai senior dan junior, belum optimalnya sistem penghargaan berbasis kinerja, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung. Faktor-faktor tersebut mempengaruhi efektivitas pengelolaan lalu lintas secara keseluruhan. Penelitian ini merekomendasikan penguatan program pelatihan berkelanjutan, perbaikan sistem penghargaan, dan peningkatan dukungan organisasi sebagai strategi utama dalam meningkatkan profesionalitas aparatur dan kualitas pelayanan lalu lintas di Kota Surabaya.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.
Publisher: Lembaga Penerbit Penelitian Multidisipliner

PENDAHULUAN

Kinerja sumber daya manusia memegang peranan yang sangat vital dalam keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, khususnya di sektor pelayanan publik. Instansi pemerintah yang mampu mengoptimalkan kinerja pegawainya secara konsisten akan lebih mudah membangun kepercayaan masyarakat dalam jangka panjang, karena kualitas kinerja sumber daya manusia merupakan tolok ukur utama dalam menentukan profesionalitas suatu lembaga pemerintah (Sinambela, 2021). Hal ini menjadi semakin relevan di era tuntutan *good governance*, di mana masyarakat semakin kritis dan mengharapkan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan akuntabel.

Dinas Perhubungan Kota Surabaya merupakan instansi pemerintah daerah yang mengemban tanggung jawab besar dalam penyelenggaraan urusan perhubungan, terutama pengelolaan lalu lintas dan angkutan jalan di Kota Surabaya. Sebagai kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia dengan jumlah penduduk lebih dari tiga juta jiwa, Surabaya menghadapi tantangan lalu lintas yang semakin kompleks dari waktu ke waktu, mulai dari peningkatan jumlah kendaraan bermotor, kemacetan di berbagai titik strategis, hingga kebutuhan akan sistem transportasi yang terintegrasi dan berkelanjutan (Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, 2023). Untuk menjamin kelancaran, ketertiban, dan keselamatan lalu lintas bagi seluruh warga kota, Dinas Perhubungan Kota Surabaya dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang kompeten, profesional, dan responsif terhadap dinamika permasalahan yang ada.

Dalam menjalankan fungsinya, Dinas Perhubungan Kota Surabaya didukung oleh sumber daya manusia yang bertugas di berbagai bidang, mulai dari pengaturan lalu lintas di lapangan, pengawasan angkutan umum, hingga pengelolaan infrastruktur transportasi berbasis teknologi. Sepanjang pelaksanaan tugasnya, instansi ini dituntut untuk senantiasa menjaga dan meningkatkan kualitas kinerja pegawai agar tetap sesuai dengan standar pelayanan publik yang berlaku. Namun demikian, berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia di instansi pemerintah daerah masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti kesenjangan kompetensi, rendahnya motivasi ekstrinsik, dan belum optimalnya sistem penghargaan berbasis kinerja (Pasolong, 2019; Kasmir, 2018).

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji kinerja sumber daya manusia di instansi pemerintahan. Rahmawati dan Suryaningsih (2020) menemukan bahwa kompetensi dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Perhubungan di Jawa Timur. Sementara itu, Pratama (2021) mengidentifikasi bahwa dukungan organisasi merupakan faktor kritis yang menentukan efektivitas pengelolaan lalu lintas di kota-kota besar Indonesia. Namun demikian, kajian

yang secara khusus memfokuskan pada analisis kinerja sumber daya manusia dalam konteks pengelolaan lalu lintas di Dinas Perhubungan Kota Surabaya masih sangat terbatas, sehingga penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis kondisi kinerja sumber daya manusia dalam pengelolaan lalu lintas di Dinas Perhubungan Kota Surabaya (2) mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia dalam pengelolaan lalu lintas dan (3) merumuskan rekomendasi strategis bagi peningkatan kinerja sumber daya manusia dan kualitas pengelolaan lalu lintas di Kota Surabaya.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian tidak disebut sebagai populasi atau sampel, melainkan sebagai informan atau narasumber. Menurut Sugiyono (2019), dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi dinamakan situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen, yaitu tempat, pelaku, dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis. Subjek dalam penelitian ini yaitu pihak-pihak yang memiliki keterlibatan langsung maupun tidak langsung dalam proses pengelolaan lalu lintas dan pengelolaan sumber daya manusia di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Pemilihan subjek dilakukan secara purposive untuk mendapatkan informan yang relevan dan representatif.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara Mendalam

Teknik utama pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam yang dilakukan secara semi terstruktur. Wawancara dilakukan dengan pegawai untuk mendapatkan informasi rinci mengenai pengalaman, motivasi, dan persepsi mereka terhadap kinerja dan pengelolaan lalu lintas.

2. Observasi Partisipatif

Penelitian ini menggunakan observasi partisipatif dengan cara mengamati langsung aktivitas pengelolaan lalu lintas dan kinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih objektif melalui pengamatan perilaku, interaksi kerja, dan kondisi nyata di lapangan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung seperti laporan kinerja dan peraturan terkait pengelolaan lalu lintas. Data dokumentasi berfungsi untuk memperkuat dan memverifikasi temuan yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang digunakan secara bersamaan dan berulang kali untuk menganalisis data. Pertama, data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Kemudian, data direduksi dengan memilih dan memfokuskan data yang relevan untuk tujuan penelitian. Terakhir, data disusun dalam bentuk narasi atau tabel yang mudah dipahami. Kesimpulan dan verifikasi adalah tahap terakhir yang berarti merumuskan hasil penelitian dan meninjau kembali data untuk memastikan bahwa mereka benar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Perhubungan Kota Surabaya merupakan instansi pemerintah daerah yang berada di bawah naungan Pemerintah Kota Surabaya, beralamat di Jalan Dukuh Menanggal Nomor 1, Surabaya. Berdasarkan hasil dokumentasi dan observasi, instansi ini memiliki struktur organisasi yang terdiri dari Kepala Dinas, Sekretariat, Bidang Lalu Lintas, Bidang Angkutan, Bidang Sarana dan Prasarana, serta Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD). Dalam menjalankan tugasnya, Dinas Perhubungan Kota Surabaya didukung oleh pegawai dari kalangan Aparatur Sipil Negara (ASN) dan tenaga kontrak yang tersebar di berbagai bidang dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman yang beragam.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi, dapat diketahui bahwa kinerja sumber daya manusia di Dinas Perhubungan Kota Surabaya memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pengelolaan lalu lintas dan pelayanan publik. Secara umum, kinerja pegawai menunjukkan kecenderungan positif, meskipun masih terdapat beberapa kendala yang memerlukan perhatian dan perbaikan berkelanjutan. Pada umumnya, pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah melaksanakan tanggung jawab dan standar operasional prosedur yang berlaku. Ini ditunjukkan oleh kehadiran pegawai di lapangan, Di peroleh gambaran bahwa kinerja sumber daya manusia di Dinas Perhubungan Kota Surabaya secara umum telah menunjukkan perkembangan yang cukup positif dalam beberapa tahun terakhir. Informan menyatakan bahwa pegawai pada umumnya sudah cukup baik dalam menjalankan tugas pengaturan lalu lintas, terutama di titik-titik rawan kemacetan, namun masih terdapat hal-hal yang perlu ditingkatkan dari sisi kompetensi teknis dan kedisiplinan. Temuan ini sejalan dengan Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (2012) yang menyatakan bahwa kinerja individu dalam organisasi dipengaruhi secara simultan oleh variabel individu, psikologis, dan organisasional.

Hasil observasi lapangan di beberapa titik pengaturan lalu lintas utama Kota Surabaya mengkonfirmasi temuan wawancara tersebut. Petugas lapangan pada umumnya telah hadir dan bertugas dengan cukup sigap dan responsif, terutama pada jam-jam sibuk pagi dan sore hari. Namun peneliti menemukan bahwa pemanfaatan teknologi pendukung, seperti aplikasi pemantauan lalu lintas berbasis digital yang telah disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya, belum dilakukan secara optimal oleh sebagian petugas lapangan. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi dengan kapasitas dan kemauan pegawai dalam menggunakannya secara efektif di lapangan. Selain itu, penelitian disiplin kerja pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya sudah cukup baik, didukung oleh sistem absensi berbasis fingerprint dan pengawasan lapangan secara rutin. Namun informan mengakui masih terdapat beberapa pegawai yang perlu diingatkan mengenai kedisiplinan, terutama ketepatan waktu kehadiran saat jam-jam sibuk.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja sumber daya manusia di Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah membantu mengelola lalu lintas dan pelayanan publik. Evaluasi dan pengembangan terus-menerus kinerja sumber daya manusia adalah langkah strategis untuk meningkatkan profesionalitas aparatur dan efektivitas pengelolaan lalu lintas di Kota Surabaya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan menunjukkan bahwa kinerja sumber daya manusia di Dinas Perhubungan Kota Surabaya memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan pengelolaan lalu lintas dan meningkatkan pelayanan publik. Pada umumnya, karyawan telah melakukan tugas dan tanggung jawab mereka sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Ini ditunjukkan oleh disiplin kerja, keterlibatan aktif di lapangan, dan kemampuan untuk menangani masalah lalu lintas yang berbeda.

Namun demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa masih ada beberapa hambatan, terutama terkait dengan keterbatasan sumber daya dan sistem kerja yang perlu diperbaiki terus-menerus. Oleh karena itu, langkah strategis untuk meningkatkan profesionalitas pegawai adalah melakukan evaluasi kinerja yang berkelanjutan dan pengembangan kompetensi aparatur. Diharapkan kualitas pelayanan publik dan pengelolaan lalu lintas akan terus meningkat dengan pengelolaan sumber daya manusia yang optimal dan dapat disesuaikan dengan perkembangan Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. (2023). Surabaya Dalam Angka 2023. BPS Kota Surabaya.

Bernardin, H. J., & Russel, J. E. A. (1993). Human Resource Management: An Experiential Approach. McGraw-Hill.

Button, K. (1993). Transport Economics (2nd ed.). Edward Elgar Publishing.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches (4th ed.). SAGE Publications.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. Journal of Applied Psychology, 71(3), 500-507.

Forrester, J. W. (1969). Urban Dynamics. MIT Press.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2012). Organizations: Behavior, Structure, Processes (14th ed.). McGraw-Hill.

Herzberg, F. (1959). The Motivation to Work. John Wiley & Sons.

Kasmir. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Raja Grafindo Persada.

Mangkunegara, A. A. A. P. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan (Edisi Revisi). Remaja Rosdakarya.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.

Pasolong, H. (2019). Teori Administrasi Publik. Alfabeta.

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Pratama, R. A. (2021). Efektivitas Pengelolaan Lalu Lintas Berbasis Dukungan Organisasi di Kota-Kota Besar Indonesia. Jurnal Administrasi Publik, 9(2), 112-128.

Rahmawati, D., & Suryaningsih, I. B. (2020). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan di Jawa Timur. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 8(1), 45-58.

Sinambela, L. P. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja. Bumi Aksara.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). Competence at Work: Models for Superior Performance. John Wiley & Sons.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi ke-2). Alfabeta.

Sutrisno, E. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. Kencana Prenada Media Group.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Wirawan. (2009). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi, dan Penelitian. Salemba Empat.

Kompetensi Membaca Pemahaman Berbasis Taksonomi Ruddell. *LITERA: Jurnal Penelitian Bahasa, Sastra, Dan Pengajarannya*, *17*(1), 150–171. https://doi.org/10.4324/9780429400469-8

Nurdin, S. (2019). Pengembangan Kurikulum dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) Berbasis KKNI di Perguruan Tinggi. *Murabby: Jurnal Pendidikan Islam*, *1*(2), 140–147. https://doi.org/10.15548/mrb.v1i2.305