



DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpd.v4i3>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Strategi Dinas Perhubungan Kota Medan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui *Command Center Room Its (Intelligent Transport System)*

Muhammad Alamsyah Siregar¹, Prihatin Lumbanraja², Rulianda Purnomo Wibowo³

¹Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia, m.alamsyah72gar@gmail.com

²Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia, prihatinlumbanraja20@gmail.com

³Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia, rulianda_wibowo@usu.ac.id

Corresponding Author: m.alamsyah72gar@gmail.com¹

Abstract: *This research is motivated by the importance of public services in the transportation sector to support community mobility in Medan City. The Medan City Transportation Agency, through the Intelligent Transport System (ITS) Command Center Room, plays a strategic role in monitoring traffic, providing real-time information, and managing technology-based transportation systems. However, service implementation still faces several challenges, including technical disruptions, inaccurate traffic information, and suboptimal coordination with relevant stakeholders. These conditions affect the effectiveness of transportation infrastructure management, traffic disturbance handling, and public satisfaction. This study aims to formulate an appropriate strategic model to improve public service quality and encourage community compliance with traffic regulations. The proposed strategy focuses on optimizing existing ITS Command Center assets through the establishment of Standard Operating Procedures (SOPs) and Key Performance Indicators (KPIs). The strategies include improving facilities, enhancing human resource competencies through training, implementing measurable KPIs, applying an objective reward and punishment system, and strengthening public education and socialization regarding traffic regulations. These strategies are expected to create more effective, accurate, responsive, and sustainable transportation services that are oriented toward community needs and support safer and more orderly traffic management in Medan City.*

Keyword: *Quality of Public Service, Education and Socialization, Standard Operational Procedures, Key Performance Indicator, Transportation Facilities and Infrastructure*

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan publik pada sektor transportasi dalam mendukung mobilitas masyarakat di Kota Medan. Dinas Perhubungan Kota Medan melalui *Command Center Room ITS (Intelligent Transport System)* memiliki peran strategis dalam pengawasan, pengelolaan, dan pemeliharaan sistem transportasi berbasis teknologi. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala, seperti gangguan teknis fasilitas, ketidakakuratan informasi lalu lintas, serta koordinasi yang belum optimal dengan *stakeholder* terkait. Kondisi tersebut berdampak pada efektivitas

pengelolaan sarana dan prasarana transportasi serta kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik sekaligus mendorong kepatuhan masyarakat terhadap peraturan lalu lintas. Strategi yang diusulkan dilakukan melalui optimalisasi aset *Command Center Room* ITS dengan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan *Key Performance Indicator* (KPI). Upaya tersebut meliputi perbaikan fasilitas, peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan, penerapan KPI, pemberian *reward* dan *punishment* secara objektif, serta penguatan edukasi dan sosialisasi tata tertib berlalu lintas. Strategi tersebut diharapkan mampu mewujudkan pelayanan transportasi yang lebih efektif, responsif, akurat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Edukasi dan Sosialisasi, Standar Operasional Prosedur, Indikator Penilaian Kinerja, Sarana dan Prasarana Transportasi

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sektor vital dalam mendukung aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat, khususnya di Kota Medan yang memiliki tingkat mobilitas dan kepadatan lalu lintas tinggi. Kondisi tersebut menuntut pemerintah daerah menyediakan sistem transportasi yang aman, nyaman, tertib, efektif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, Dinas Perhubungan Kota Medan memiliki peran strategis dalam mengatur, mengawasi, serta mengembangkan sistem transportasi berbasis teknologi melalui *Command Center Room* ITS (*Intelligent Transport System*) yang sebelumnya berkembang dari ATCS (*Area Traffic Control System*) dan mulai bertransformasi pada November 2023. Pusat kendali ini berfungsi memantau dan mengendalikan lalu lintas melalui berbagai unit pelayanan, seperti CCTV, VMS, *traffic light*, *call center*, *public transport*, penerangan jalan umum, dan parkir, serta berkoordinasi dengan perangkat daerah dan instansi terkait. Keberadaannya diharapkan mampu mempercepat penyampaian informasi, penanganan gangguan lalu lintas, serta meningkatkan respons pelayanan kepada masyarakat. Namun, ketersediaan teknologi dan aset belum sepenuhnya menjamin optimalnya kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan aset masih perlu didukung oleh koordinasi, kompetensi sumber daya manusia, standar kerja, dan pengukuran kinerja yang jelas. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada perancangan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui optimalisasi aset *Command Center Room* ITS, meliputi penyusunan SOP, pengembangan *Key Performance Indicator* (KPI), peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan, penguatan koordinasi antarunit dan *stakeholder*, serta edukasi kepada masyarakat. Strategi tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pemanfaatan aset, mempercepat respons terhadap permasalahan lalu lintas, meningkatkan akurasi informasi, serta mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Tabel 1. Rekap Data Perangkat Dinas Perhubungan Kota Medan yang Mengalami Kendala

Nama Perangkat	Jumlah Perangkat	Perangkat yang Mengalami Kendala	Presentase Perangkat Rusak
Kamera CCTV dan PTZ	183 unit	61 unit	33,3%
Kamera VID	211 unit	34 unit	16,1%
Speaker <i>Public Announcer</i>	167 unit	30 unit	17,9%
<i>Variable Message Sign</i>	23 unit	2 unit	8,7%

Sumber: Data Laporan Internal *Command Center Room* ITS diolah (2025)

Transportasi merupakan sektor penting dalam mendukung mobilitas dan aktivitas masyarakat di Kota Medan yang memiliki tingkat kepadatan lalu lintas tinggi. Dinas Perhubungan Kota Medan melalui *Command Center Room* ITS (*Intelligent Transport System*) berperan dalam memantau, mengendalikan, dan memberikan informasi terkait kondisi lalu lintas secara *real time*. Namun, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi sejumlah kendala, seperti keterbatasan anggaran pemeliharaan, gangguan pada perangkat CCTV/PTZ, kamera VID, *public announcer*, dan VMS, belum optimalnya koordinasi, serta belum tersedianya SOP dan KPI sebagai pedoman kerja dan pengukuran kinerja pegawai. Berdasarkan data internal tahun 2025, beberapa perangkat mengalami kendala, yaitu 61 dari 183 kamera CCTV/PTZ (33,3%), 34 dari 211 kamera VID (16,1%), 30 dari 167 *public announcer* (17,9%), dan 2 dari 23 VMS (8,7%). Selain itu, masih rendahnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pengaduan, aturan lalu lintas, serta keterbatasan wawasan pegawai turut memengaruhi kualitas pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan tidak hanya berkaitan dengan kerusakan teknis, tetapi juga keterbatasan sumber daya dan tata kelola yang menyebabkan pemanfaatan aset belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang berfokus pada optimalisasi aset yang tersedia melalui penyusunan SOP, penerapan KPI, peningkatan kompetensi pegawai, penguatan koordinasi, serta peningkatan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat guna mewujudkan pelayanan transportasi yang lebih efektif, efisien, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai kondisi eksisting, permasalahan, serta strategi peningkatan kualitas pelayanan publik pada *Command Center Room* ITS Dinas Perhubungan Kota Medan. Analisis data menggunakan metode SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*) untuk mengidentifikasi dan mengklasifikasikan faktor internal dan eksternal sebagai dasar perumusan strategi. Data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara mendalam dengan pimpinan serta pegawai yang terlibat dalam operasional *Command Center Room* ITS, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen internal dan data historis pengaduan masyarakat. Selain itu, Focus Group Discussion (FGD) digunakan untuk memvalidasi alternatif strategi yang dihasilkan dari analisis SWOT. Teknik analisis dilakukan melalui reduksi dan verifikasi data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dilanjutkan dengan pencocokan faktor internal dan eksternal untuk menghasilkan empat alternatif strategi, yaitu S-O, W-O, S-T, dan W-T. Strategi yang dianggap paling relevan dan layak selanjutnya divalidasi melalui FGD dengan pihak terkait di *Command Center Room* ITS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Model atau Framework

Data Hasil identifikasi faktor internal menunjukkan bahwa *Command Center Room* ITS Dinas Perhubungan Kota Medan memiliki sejumlah kekuatan yang dapat menjadi modal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, antara lain adanya regulasi dan pembagian tugas yang jelas, ketersediaan sarana dan prasarana pemantauan lalu lintas, dukungan anggaran APBD, sistem pemantauan BRT, serta fasilitas Bus Wisata. Namun, masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki, seperti gangguan teknis perangkat, keterbatasan kompetensi dan pelatihan SDM, belum tersedianya SOP pelaporan dan penyelesaian kendala, belum diterapkannya *Key Performance Indicator* (KPI), belum optimalnya sistem *reward and punishment*, serta penggunaan aplikasi terpadu untuk pemantauan kinerja yang belum maksimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun *Command Center Room*

ITS telah memiliki dukungan aset, regulasi, dan fasilitas yang memadai, efektivitas pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kesenjangan pada aspek pengelolaan aset, sumber daya manusia, dan tata kelola kinerja. Oleh karena itu, kekuatan yang tersedia perlu dioptimalkan melalui standardisasi prosedur, peningkatan kompetensi pegawai, penerapan KPI, serta penguatan sistem pemeliharaan dan pengawasan agar mampu mendukung pelayanan publik yang lebih efektif, responsif, dan berkelanjutan.

Tabel 2. Kekuatan dan Kelemahan *Command Center Room ITS (Intelligent Transport System)* Dinas Perhubungan Kota Medan

<i>Strenght</i> (Kekuatan)	<i>Weakness</i> (Kelemahan)
1. Regulasi mengenai fungsi dan tupoksi kerja dari unit pelayanan yang jelas.	1. Sering terjadi kendala teknis pada fasilitas yang tersedia.
2. Sarana dan prasarana perkantoran yang memadai .	2. Kurangnya motivasi kerja pegawai.
3. Tersedia alat pemantauan arus lalu lintas (183 unit kamera CCTV dan PTZ, 211 unit kamera VID, 167 unit speaker <i>public announcer</i> dan 23 unit VMS (<i>Variable Message Sign</i>)).	3. Tidak adanya Standar Operasional Prosedur dalam pelaporan kendala dan penyelesaian kendala .
4. Tersedianya anggaran dana berasal dari APBD Pemerintah Kota Medan.	4. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki pengetahuan mengenai regulasi perhubungan darat.
5. Peraturan mengenai fungsi dan tupoksi Dinas Perhubungan dari Pemerintah Kota Medan dan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat yang jelas.	5. Kurangnya edukasi para pegawai melalui pendidikan formal dan informal mengenai regulasi perhubungan darat.
6. Tersedianya <i>website</i> pemantauan Bus Rapid Transit untuk memantau 66 unit Bus yang beroperasi di Kota Medan.	6. Belum diterapkannya sistem KPI (<i>Key Performance Indicator</i>) dalam mengawasi dan mengontrol kinerja pegawai.
7. Tersedia 1 unit Bus Wisata Dinas Perhubungan Kota Medan.	7. Belum adanya pemberlakuan <i>reward</i> dan <i>punishment</i> .
	8. Belum maksimalnya penerapan aplikasi terpadu dalam pelaporan kinerja harian pegawai.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, faktor eksternal *Command Center Room ITS* terdiri atas peluang (*Opportunity*) dan ancaman (*Threat*). Peluang yang tersedia meliputi pemanfaatan informasi lalu lintas dari 183 titik kamera PTZ/CCTV dan 211 ruas jalan melalui kamera VID, penggunaan 167 *public announcer* dan 23 VMS sebagai media informasi, kerja sama dengan Sekolah Tinggi Transportasi Darat (STTD) dalam pemenuhan kebutuhan SDM, program pelatihan ASN melalui BKPSDM Kota Medan, dukungan program *Smart City*, serta kebijakan nasional terkait reformasi pelayanan publik. Sementara itu, ancaman yang dihadapi mencakup masih tingginya pelanggaran lalu lintas, rendahnya kepedulian masyarakat terhadap aturan, keberadaan juru parkir liar dan pencurian sarana transportasi, efisiensi distribusi anggaran dari APBN ke APBD, keterbatasan anggaran pemeliharaan perangkat, serta masih rendahnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pengaduan melalui *Call Center* Dinas Perhubungan Kota Medan.

Tabel 3. Peluang dan Ancaman *Command Center Room ITS (Intelligent Transport System)* Dinas Perhubungan Kota Medan

<i>Opportunity</i> (Peluang)	<i>Threat</i> (Ancaman)
1. Tersedianya informasi mengenai arus lalu lintas sebanyak 183 titik persimpangan melalui kamera CCTV dan PTZ, 211 titik ruas jalan melalui kamera VID).	1. Banyak masyarakat yang melanggar tata tertib berlalu lintas.
2. Tersedianya akses komunikasi yang berada di 167 titik persimpangan melalui speaker <i>public announcer</i> .	2. Kurangnya kepedulian masyarakat dalam memperhatikan dan memahami aturan dan tata tertib yang berlaku.
	3. Masih banyaknya pungli oleh juru parkir liar.

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 3. Tersedia 23 alat pemberitahuan informasi berupa VMS (<i>Variable Message Sign</i>) yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Medan. 4. Adanya Kerjasama dengan Sekolah Tinggi Transportasi Darat (STTD) dalam memenuhi kebutuhan pegawai yang memahami regulasi perhubungan darat. 5. Adanya diklat pengembangan wawasan bagi ASN dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Medan. 6. Adanya dukungan Program <i>Smart City</i> dari Pemerintah Kota Medan. 7. Adanya dukungan kebijakan nasional terkait reformasi pelayanan publik. | <ol style="list-style-type: none"> 4. Masih ditemukan permasalahan mengenai pencurian sarana dan prasarana lalu lintas. 5. Adanya efisiensi dalam pendistribusian anggaran dana dari APBN ke APBD Pemerintah Kota Medan. 6. Adanya keterbatasan dalam penggunaan anggaran dalam melakukan perbaikan dan pemeliharaan perangkat yang dimiliki. 7. Banyaknya masyarakat yang belum memahami tata cara melakukan pengaduan melalui <i>Call Center</i> Dinas Perhubungan Kota Medan. |
|--|--|

Berdasarkan hasil identifikasi faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor eksternal (peluang dan ancaman), kemudian dilanjutkan dengan melakukan analisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman (SWOT) yang bertujuan untuk menghasilkan alternatif strategi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *Command Center Room* ITS, adapun beberapa alternatif strategi yang telah dihasilkan, seperti:

Tabel 4. Matriks SWOT (Rancangan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)

Internal Eksternal	Strenght (S) Kekuatan	Weakness (W) Kelemahan
Opportunity (O) Peluang	Strategi S-O 1. Peningkatan Edukasi dan Sosialisasi kepada Masyarakat mengenai Fungsi Rambu, Marka Jalan dan Tata Tertib Berlalu Lintas.	Strategi W-O 1. Program Pendidikan Mengenai Regulasi Perhubungan Darat. 2. Koordinasi dengan Tim Lapangan dan Tim Teknisi.
Threat (T) Ancaman	Strategi S-T 1. Pengawasan dan Himbauan Secara Intensif melalui Fasilitas yang Tersedia.	Strategi W-T 1. Menetapkan SOP dalam pelaporan kendala yang ada. 2. Menerapkan Sistem Penilaian Kinerja berbasis KPI dan Pemberlakuan <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> . 3. Membuat Satu Aplikasi Terpadu Pelaporan Kinerja Harian Pegawai.

2. Hasil Rancangan

Berdasarkan hasil analisis SWOT, strategi yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada *Command Center Room* ITS meliputi tiga langkah utama, yaitu penguatan koordinasi dengan petugas lapangan dan tim teknisi melalui pemeriksaan, pemeliharaan, serta pelaporan kondisi perangkat secara rutin pada jam sibuk; pelaksanaan pendidikan dan pelatihan formal maupun informal bagi pegawai melalui seminar, webinar, atau *workshop* sebanyak 1–2 kali dalam setahun untuk meningkatkan kompetensi pengoperasian fasilitas dan pemahaman regulasi perhubungan darat; serta penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam pelaporan kendala, tindak lanjut

perbaikan, dan pencatatan penyelesaian permasalahan sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih terarah, cepat, dan terukur. D. Penerapan Sistem KPI (Key Performance Indicator) serta Pemberlakuan Sistem Reward dan Punishment yang Objektif, Terukur dan Tegas: menerapkan sistem penilaian kerja yang terukur dan objektif kepada para pegawai serta pemberlakuan sistem Reward dan Punishment, dimana faktor Reward bertujuan untuk meningkatkan motivasi kerja dan apresiasi positif terhadap kinerja pegawai dan faktor Punishment bertujuan untuk perbaikan ataupun efek jera kepada pegawai yang kurang maksimal dalam menjalankan tugasnya.

Tabel 5. Rancangan Key Performance Indicator (KPI)

Indikator KPI		Deskripsi Kegiatan	Pengukuran	Satuan
Waktu Gangguan	Identifikasi	Waktu yang dibutuhkan pegawai sejak gangguan terdeteksi hingga tercatat (per kendala)	≤ 2 Menit	Menit
Waktu Kendala	Pelaporan	Waktu pelaporan mengenai kendala ke Koordinator Penata Layanan Operasional	≤ 5 Menit	Menit
Ketepatan Laporan	Distribusi	Kesesuaian distribusi laporan ke unit terkait	$\geq 95\%$	Persentase
Tingkat Standar Prosedur	Kepatuhan Operasional	Persentase pelaksanaan tugas sesuai SOP	$\geq 90\%$	Persentase
Pemanfaatan ITS	Fasilitas	Tingkat penggunaan perangkat ITS	$\geq 90\%$	Persentase
Ketepatan Dokumentasi Laporan		Kelengkapan dan ketepatan pengisian laporan	$\geq 95\%$	Persentase
Respon Masyarakat	Pengaduan	Kecepatan tindak lanjut mengenai pengaduan masyarakat	≤ 10 Menit	Menit
Peningkatan tanpa Anggaran	Layanan Penambahan	Meningkatkan cakupan pemantauan dan respons lalu lintas melalui optimalisasi aset dan koordinasi internal	$\geq 10\%$	Persentase

Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang dirancang meliputi program edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat, khususnya pelajar, mengenai tata tertib lalu lintas, rambu, marka jalan, serta tata cara pengaduan melalui *Call Center* dengan memanfaatkan Bus Wisata, *public announcer*, dan VMS; pengawasan dan himbauan intensif melalui penyampaian informasi lalu lintas secara rutin, penertiban pelanggaran, serta pemberian informasi khusus saat terjadi kondisi darurat atau perubahan arus lalu lintas; dan pembuatan aplikasi terpadu pelaporan kinerja harian pegawai sebagai basis data evaluasi dan pengembangan kinerja. Seluruh strategi dirancang dengan mempertimbangkan keterbatasan anggaran, sehingga pelaksanaannya diarahkan pada optimalisasi aset dan sumber daya yang telah tersedia, pemeliharaan perangkat secara prioritas, penataan SOP dan KPI, serta peningkatan kompetensi pegawai melalui pembelajaran internal dan pendampingan kerja tanpa memerlukan investasi fisik maupun biaya tambahan yang besar.

3. Analisis Dan Evaluasi

Hasil analisis dan evaluasi menunjukkan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan publik pada *Command Center Room* ITS perlu dilaksanakan secara bertahap dengan mempertimbangkan keterbatasan anggaran. Strategi utama meliputi peningkatan koordinasi dengan petugas lapangan dan tim teknis, pelatihan dan peningkatan kompetensi pegawai, penyusunan SOP, penerapan KPI berbasis *reward and punishment*, edukasi dan sosialisasi

tertib lalu lintas, pengawasan serta himbauan kepada masyarakat, dan pengembangan aplikasi terpadu pelaporan kinerja. Evaluasi dilakukan berdasarkan kecepatan penanganan gangguan, peningkatan kompetensi dan kinerja pegawai, kepatuhan terhadap SOP, perubahan perilaku masyarakat, penurunan pelanggaran lalu lintas, serta objektivitas pelaporan kinerja. Dengan pendekatan *trade-off*, prioritas diarahkan pada optimalisasi aset yang tersedia dan pemeliharaan perangkat di lokasi dengan volume lalu lintas tinggi. Implementasi strategi dibagi menjadi skenario *low budget*, *medium budget*, dan *ideal budget*, serta didukung melalui kolaborasi lintas OPD, perguruan tinggi, sektor swasta, dan program CSR.

Validasi strategi dilakukan melalui validasi internal dan eksternal untuk memastikan kelayakan dan dampak rancangan terhadap peningkatan pelayanan publik. Validasi internal melibatkan pimpinan dan *stakeholder* Dinas Perhubungan Kota Medan melalui FGD, evaluasi dokumen, kesiapan fasilitas, kemampuan pegawai, serta pertimbangan regulasi dan anggaran. Sementara itu, validasi eksternal melibatkan akademisi, pihak yang berkompeten dalam bidang perhubungan darat, Kepolisian Republik Indonesia melalui Ditlantas, serta masyarakat sebagai pengguna jalan. Hasil validasi tersebut menjadi dasar untuk memastikan bahwa strategi yang dirumuskan tidak hanya layak secara internal, tetapi juga sesuai dengan regulasi, kebutuhan masyarakat, kondisi lapangan, dan mampu memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

4. Implikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rancangan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik pada *Command Center Room* ITS memiliki berbagai implikasi terhadap pengambilan keputusan, manajemen SDM, operasional, kepuasan masyarakat dan *stakeholder*, serta keberlanjutan layanan. Dalam pengambilan keputusan, Dinas Perhubungan Kota Medan perlu memprioritaskan anggaran pada pemeliharaan dan perbaikan aset yang memiliki tingkat utilisasi dan dampak pelayanan tinggi, disertai penerapan SOP, KPI, serta penetapan *minimum service level* agar fungsi pengawasan dan pengendalian lalu lintas tetap berjalan dalam kondisi keterbatasan anggaran. Dari sisi SDM, program pendidikan dan pelatihan formal maupun informal serta penerapan KPI yang didukung *reward and punishment* secara objektif dapat meningkatkan kompetensi, motivasi, tanggung jawab, dan kinerja pegawai. Pada aspek operasional, koordinasi rutin dengan tim lapangan dan teknisi, pemeliharaan preventif, penentuan prioritas perbaikan, serta penggunaan aplikasi terpadu diharapkan mampu mengurangi gangguan teknis, mempercepat *response time*, dan meningkatkan efektivitas pelaporan kinerja. Bagi masyarakat, strategi edukasi, sosialisasi, pengawasan, dan penyampaian informasi lalu lintas secara *real time* melalui CCTV, VMS, dan *public announcer* diharapkan meningkatkan keselamatan, kepatuhan berlalu lintas, serta pemahaman mengenai mekanisme pengaduan. Sementara itu, penguatan kerja sama dengan Kepolisian, Satpol PP, BPBD, SDABMBK, STTD, BKPSDM, dan *stakeholder* lainnya dapat meningkatkan sinergi pelayanan. Secara berkelanjutan, pemeliharaan aset, peningkatan kompetensi SDM, penerapan manajemen kinerja, serta edukasi masyarakat sejak dini diharapkan mampu memperpanjang masa pakai fasilitas, membangun budaya tertib berlalu lintas, dan mewujudkan pelayanan publik yang efektif, responsif, transparan, dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa permasalahan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di *Command Center Room* ITS Dinas Perhubungan Kota Medan tidak hanya bersifat teknis, tetapi lebih bersifat struktural dan manajerial, adanya keterbatasan dalam penggunaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Pemerintah Kota

Medan, lemahnya tata kelola internal di Dinas Perhubungan Kota Medan, belum terstandarnya proses kerja, serta belum adanya sistem pengukuran kinerja yang objektif. Kondisi ini menyebabkan aset teknologi yang tersedia belum dimanfaatkan secara optimal dan berdampak pada rendahnya efektivitas pelayanan publik. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif dan analisis SWOT, penelitian ini mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja pelayanan, serta merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang berfokus pada optimalisasi sumber daya yang ada. Strategi tersebut meliputi penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), pengembangan sistem penilaian kinerja berbasis Key Performance Indicator (KPI), penerapan mekanisme reward dan punishment, peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM), serta penguatan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat. Integrasi antara penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), penerapan penilaian kinerja berupa Key Performance Indicator (KPI) dengan sistem Reward dan Punishment, peningkatan wawasan dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), dan pemanfaatan teknologi Command Center Room ITS dipandang mampu menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih responsif, terukur, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Medan memerlukan transformasi manajerial dan institusional yang sistematis, bukan sekadar perbaikan teknis, agar pelayanan berbasis teknologi dapat berjalan efektif, berkelanjutan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, keberhasilan dalam implementasi strategi tersebut sangat bergantung pada kemampuan Pimpinan Dinas Perhubungan Kota Medan dalam melakukan prioritas dan efisiensi anggaran.

REFERENSI

- Al Addar, B., Suyono, J., & Elisabeth, D. R. (2022). Pengaruh persepsi dukungan organisasi, reward, dan punishment terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Kompetensi Ilmu Sosial*, 1(1), 45–57.
- Amnillah, M., Murad, A. A., Winarni, W., Anam, C., Niode, I. Y., Kholiq, N., Pesik, I. M., ... Manueke, B. B. R. (2023). *Manajemen strategi*. Selat Media Partners.
- Afrizal, D. (2021). Produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas pada Dinas Perhubungan Kota Dumai. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*.
- Arisandy, W. (2015). Strategi Dinas Kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui metode CRC (*Citizen Report Card*) di Kota Surabaya (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Bandiyono, A., Hamzah, K. F., & Hidayat, N. A. (2021). Pengaruh reward dan punishment terhadap kedisiplinan pegawai. *Jurnal Ekonomi*, 26(1), 50–65.
- Basriani, A. (2023). Pengaruh pelatihan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Riau. *Journal of Tax and Business*, 4(1), 181–190.
- Effendi, M., & Mariati, M. (2020). Analisis strategi Dinas Perhubungan Kabupaten Musi Rawas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Media Ekonomi (JURMEK)*, 25(1), 1–15.
- Florence, S. (2018). Inovasi pelayanan publik (studi tentang Surabaya Intelligent Transport System dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Surabaya) (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Hadju, L., & Adam, N. (2019). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bone Bolango. *Publik*, 6(2), 125–135.
- Hidayat, T. (2023). Peranan reward dan punishment dalam mengelola sumber daya manusia. *The World of Business Administration Journal*.

Istiqomah, A. (2017). Strategi pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur desa dengan menggunakan analisis SWOT. *Jurnal Universitas Negeri Malang*, 1(1), 1–9.

Khoirunnisa, F., Roifah, S., Setiawan, S., & Ary, M. (2020). Strategi pengembangan sistem informasi pelayanan kantor kelurahan menggunakan analisis SWOT. *Jurnal Teknologi dan Open Source*, 3(1), 44–59.

Leuhery, F., & Warbal, R. (2018). Pengaruh kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja, dan pengembangan karir terhadap prestasi kerja pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Maluku. *Jurnal Sosoq*, 6(1), 118–133.

Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6(1).

Muka, I. W., Widyatmika, M. A., & Putra, I. K. G. D. (2020). Pengembangan rencana induk sistem pemerintahan berbasis elektronik Provinsi Bali. *Jurnal Bali Membangun Bali*, 1(3), 253–276.

Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45–57.

Purnawati, N. K. E., Suparta, G., & Yasa, P. N. S. (2017). Pengaruh kepemimpinan transformasional dan pelatihan terhadap komitmen organisasi dan kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha*, 4(2), 36–54.

Santa, A. A., Maulana, A., & Guntur, S. M. (2024). Pengaruh reward dan punishment terhadap semangat kerja karyawan PT. FIF Group Unit Tembilahan. *Jurnal Analisis Manajemen*, 10(2), 151–159.

Suci, R. P., Hermawati, A., & Suwarta, S. (2019). Pentingnya analisis SWOT untuk meningkatkan kinerja SDM (studi kasus usaha mikro kecil dan menengah Malang). *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 5(2), 24–27.

Syafira, A. (2022). Peran Dinas Perhubungan Kota Medan dalam pengawasan transportasi umum rute Marelán-Amplas (studi di Dinas Perhubungan di Kota Medan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum [JIMHUM]*, 2(1).

Walikota Medan. (2017). *Peraturan Walikota Nomor 63 Tahun 2017 tentang rincian tugas pokok dan fungsi Dinas Perhubungan*.