



Evaluasi Manajemen Administratif Dinas Perhubungan Kota Bengkulu Dalam Pengelolaan Rambu-Rambu Lalu Lintas Dan Marka Jalan

Administrative Management Evaluation Of Bengkulu City Transportation Agency In The Management Of Traffic Signs And Road Markings

Putri Dewi Saraswati ¹⁾; Harius Eko Saputra ²⁾; Tuti Handayani, IS ³⁾

¹²³⁾ Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹²³⁾ putridewisaraswati950@gmail.com

How to Cite :

Saraswati. P. D., Saputra. H. E., Handayani. T. (2025). Evaluasi Manajemen Administratif Dinas Perhubungan Kota Bengkulu Dalam Pengelolaan Rambu-Rambu Lalu Lintas Dan Marka Jalan. Jurnal Multidisiplin. 2(2).

ARTICLE HISTORY

Received [26 Oktober 2025]

Revised [01 Desember 2025]

Accepted [03 Desember 2025]

KEYWORDS

Management Evaluation, Traffic Signs, Road Markings.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas manajemen Dinas Perhubungan Kota Bengkulu menggunakan Teori Manajemen Henry Fayol yang meliputi fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, koordinasi, dan pengendalian. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan empiris melalui wawancara, observasi lapangan, dan telaah dokumen resmi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi perencanaan telah berbasis survei lapangan dan identifikasi titik rawan kecelakaan, tetapi belum terintegrasi dalam sistem informasi berbasis data real-time serta terkendala keterbatasan anggaran. Fungsi pengorganisasian memiliki dasar regulasi yang jelas, namun terkendala kurangnya tenaga teknis, minimnya pelatihan SDM, serta keterbatasan peralatan sehingga masih bergantung pada pihak ketiga. Fungsi pengarahan dilakukan melalui surat tugas dan arahan lisan, tetapi belum didukung SOP tertulis yang menyebabkan ketidakteraturan pelaksanaan di lapangan. Fungsi koordinasi internal dan eksternal belum optimal karena belum memanfaatkan sistem manajemen digital. Fungsi pengendalian menjadi aspek terlemah karena pengawasan masih reaktif dan minim teknologi pemantauan. Secara keseluruhan, manajemen Dishub Kota Bengkulu dalam pengelolaan rambu dan marka jalan sudah berupaya menerapkan prinsip manajemen, namun implementasinya belum optimal. Reformasi manajemen berbasis digitalisasi, peningkatan SDM, pembaruan peralatan, dan perencanaan berbasis data kecelakaan sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan lalu lintas.

ABSTRACT

This research aims to analyze the effectiveness of the Bengkulu City Transportation Agency's management using Henry Fayol's Management Theory, which includes planning, organizing, directing, coordinating, and controlling functions. The study employed a descriptive qualitative method with an empirical approach through interviews, field observations, and reviews of official documents. The findings show that planning functions are based on field surveys and accident-prone area identification but are not yet integrated into real-time data-based information systems and are hindered by budget limitations. The organizing function has a clear regulatory basis but is constrained by a lack of technical personnel, limited training, and insufficient equipment, causing reliance on third parties. The directing function is carried out through assignment letters and verbal instructions but lacks written SOPs, leading to inconsistencies in implementation. Internal and external coordination is not yet optimal due to the absence of digital management systems. The controlling function is the weakest aspect, as monitoring remains reactive without routine inspections and technological support. Overall, the Bengkulu City Transportation Agency's management in handling traffic signs and road markings has attempted to apply management principles but has not

been optimally implemented. Management reforms through system digitalization, human resource enhancement, equipment updates, and accident-priority data-based planning are urgently needed to improve traffic service effectiveness.

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu elemen vital dalam kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat modern. Keberadaan sistem transportasi yang aman, tertib, dan lancar menjadi syarat utama dalam mendukung mobilitas manusia serta distribusi barang dan jasa. Di Indonesia, perkembangan transportasi jalan raya menghadapi tantangan besar, terutama terkait dengan keselamatan lalu lintas. Data Kementerian Perhubungan menunjukkan bahwa jumlah kecelakaan lalu lintas setiap tahunnya masih tinggi, dengan korban jiwa yang tidak sedikit (Kementerian Perhubungan, 2022). Kondisi ini memperlihatkan bahwa manajemen lalu lintas, termasuk pengelolaan rambu-rambu dan marka jalan, memegang peran penting dalam menekan angka kecelakaan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kota Bengkulu sebagai ibu kota provinsi memiliki karakteristik lalu lintas yang khas. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor setiap tahun tidak diimbangi dengan infrastruktur jalan dan sistem manajemen lalu lintas yang memadai. Badan Pusat Statistik mencatat bahwa jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Bengkulu meningkat rata-rata 5–7% per tahun, sementara panjang jalan yang tersedia relatif stagnan (BPS Provinsi Bengkulu, 2023). Ketidakseimbangan ini menimbulkan berbagai persoalan, termasuk kemacetan, pelanggaran lalu lintas, dan meningkatnya angka kecelakaan di kawasan rawan. Keberadaan rambu-rambu lalu lintas dan marka jalan diharapkan mampu memberikan arahan, peringatan, serta informasi kepada pengguna jalan agar tercipta ketertiban. Namun, efektivitas fungsi tersebut sangat bergantung pada manajemen administratif Dinas Perhubungan sebagai instansi yang bertanggung jawab.

Teori manajemen klasik yang diperkenalkan oleh Henry Fayol menegaskan bahwa efektivitas organisasi sangat ditentukan oleh penerapan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, koordinasi, dan pengendalian (Fayol, 1949/2016). Dalam konteks manajemen lalu lintas, kelima fungsi tersebut dapat digunakan sebagai kerangka evaluasi terhadap kinerja Dinas Perhubungan Kota Bengkulu. Perencanaan menjadi tahap awal yang menentukan arah kebijakan, mulai dari identifikasi titik rawan kecelakaan hingga penyusunan program pemasangan rambu dan marka jalan. Pengorganisasian menyangkut penataan sumber daya manusia, pembagian tugas, serta pemanfaatan teknologi. Pengarahan berkaitan dengan instruksi, motivasi, dan komunikasi pimpinan kepada pelaksana lapangan. Koordinasi menjadi kunci dalam menyinergikan berbagai pihak, baik internal antarbidang maupun eksternal dengan kepolisian, pemerintah daerah, dan masyarakat. Sementara itu, pengendalian mencakup pengawasan, evaluasi, serta tindak lanjut untuk memastikan bahwa implementasi sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Kenyataannya, implementasi fungsi manajemen di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Bengkulu masih menghadapi berbagai kendala. Hasil pengamatan awal menunjukkan bahwa perencanaan program pemasangan rambu dan marka jalan belum sepenuhnya berbasis data real-time. Keputusan yang diambil sering kali hanya berdasarkan survei terbatas, sehingga titik rawan kecelakaan tertentu tidak mendapat prioritas yang memadai (Saraswati, 2025). Selain itu, keterbatasan anggaran menjadi hambatan signifikan. Anggaran yang dialokasikan untuk perbaikan atau pemasangan rambu dan marka jalan sering kali tidak sebanding dengan kebutuhan lapangan, sehingga terjadi penundaan atau pengurangan skala program.

Dari aspek pengorganisasian, regulasi yang menjadi dasar pelaksanaan tugas memang sudah ada, tetapi kekurangan tenaga teknis dan minimnya pelatihan sumber daya manusia menyebabkan pelaksanaan tidak optimal. Banyak pegawai yang belum memiliki kompetensi teknis dalam pemasangan dan pemeliharaan fasilitas lalu lintas, sehingga ketergantungan terhadap pihak ketiga cukup tinggi (Handayani, 2023). Sementara itu, fasilitas peralatan yang dimiliki Dinas Perhubungan juga terbatas, misalnya kendaraan operasional untuk pengangkutan atau peralatan pengganti rambu.

Fungsi pengarahan sejauh ini lebih banyak dilakukan melalui surat tugas dan instruksi lisan. Hal ini menimbulkan persoalan ketidakseragaman dalam implementasi di lapangan karena ketiadaan standar operasional prosedur tertulis (Saputra, 2024). Dalam praktiknya, petugas di lapangan kerap menafsirkan arahan dengan cara berbeda, yang berpotensi menimbulkan ketidakefektifan pelaksanaan. Di sisi lain, koordinasi internal antarbidang dalam Dinas Perhubungan dan koordinasi eksternal dengan pihak kepolisian maupun instansi lain belum berjalan maksimal. Informasi masih didistribusikan secara manual, menyebabkan keterlambatan dalam pengambilan keputusan atau penanganan masalah mendesak.

Fungsi pengendalian menjadi titik terlemah dalam manajemen Dinas Perhubungan Kota Bengkulu. Pengawasan terhadap kondisi rambu dan marka jalan sering kali dilakukan secara reaktif, artinya baru



dilaksanakan setelah terjadi keluhan masyarakat atau kecelakaan lalu lintas. Belum ada sistem inspeksi rutin yang terjadwal dan belum tersedia teknologi pemantauan berbasis digital, misalnya melalui sensor atau kamera pengawas (Imanda, 2023). Kondisi ini tentu berdampak pada lambannya perbaikan serta menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Urgensi penelitian ini terletak pada perlunya evaluasi menyeluruh terhadap manajemen administratif Dinas Perhubungan Kota Bengkulu, khususnya dalam pengelolaan rambu lalu lintas dan marka jalan. Evaluasi tidak hanya berfungsi sebagai instrumen akademik, tetapi juga sebagai dasar bagi rekomendasi kebijakan yang dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Studi terdahulu telah menegaskan pentingnya tata kelola lalu lintas yang berbasis data dan teknologi digital. Misalnya, penelitian oleh Nugroho (2021) menunjukkan bahwa digitalisasi manajemen lalu lintas mampu mengurangi tingkat kecelakaan hingga 20% di beberapa kota besar di Indonesia. Penelitian lain oleh Rahmawati (2022) menekankan bahwa keberhasilan manajemen lalu lintas tidak terlepas dari faktor sumber daya manusia yang terlatih dan koordinasi lintas sektor yang efektif.

Berangkat dari konteks tersebut, penelitian ini berupaya memberikan kontribusi empiris dalam mengkaji sejauh mana fungsi manajemen Fayol diterapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Bengkulu. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, koordinasi, dan pengendalian dijalankan dalam praktik, serta faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dan peluang perbaikan. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas manajemen Dishub Kota Bengkulu dalam pengelolaan rambu lalu lintas dan marka jalan, sekaligus menawarkan rekomendasi kebijakan yang aplikatif. Implikasi penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat teoritis maupun praktis.

LANDASAN TEORI

Teori Manajemen Klasik Henry Fayol

Teori manajemen klasik yang dikembangkan oleh Henry Fayol menjadi dasar utama dalam penelitian ini. Fayol (1949/2016) menegaskan bahwa efektivitas organisasi ditentukan oleh penerapan lima fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, koordinasi, dan pengendalian. Fungsi perencanaan berfokus pada penetapan tujuan dan strategi organisasi, sedangkan pengorganisasian mengatur pembagian tugas, struktur, dan alokasi sumber daya. Fungsi pengarahan menekankan pentingnya komunikasi dan motivasi dari pimpinan kepada bawahan, sementara koordinasi bertujuan menyatukan seluruh kegiatan agar tidak berjalan terpisah. Fungsi pengendalian digunakan untuk memastikan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana melalui evaluasi dan koreksi. Dalam konteks Dinas Perhubungan Kota Bengkulu, teori Fayol menjadi kerangka analisis dalam mengevaluasi bagaimana fungsi manajemen tersebut dijalankan dalam pengelolaan rambu dan marka jalan.

Teori Administrasi Publik

Selain teori manajemen klasik, administrasi publik juga menjadi kerangka penting untuk memahami kinerja organisasi pemerintahan. Gulick dan Urwick (1937) melalui konsep POSDCORB—*planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, dan budgeting*—menunjukkan bahwa administrasi publik harus terstruktur agar pelaksanaan kebijakan dapat berjalan efektif. Kerangka ini sejalan dengan prinsip manajemen Fayol, namun lebih menekankan pada aspek birokrasi pemerintahan. Administrasi publik berfungsi memastikan bahwa sumber daya manusia, keuangan, dan regulasi dapat dikelola secara efisien untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Dinas Perhubungan Kota Bengkulu, sebagai instansi publik, dituntut untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip administrasi publik agar program lalu lintas dapat terlaksana secara terukur.

Teori Pelayanan Publik

Teori pelayanan publik memperluas perspektif penelitian dengan menekankan bahwa pelayanan bukan sekadar urusan efisiensi administratif, tetapi berorientasi pada kepentingan masyarakat. Denhardt dan Denhardt (2003) melalui konsep *New Public Service* menegaskan bahwa tugas utama pemerintah adalah melayani, bukan mengarahkan masyarakat. Hal ini berarti keberadaan rambu lalu lintas dan marka jalan harus dipahami sebagai sarana perlindungan warga negara, bukan hanya elemen teknis lalu lintas. Osborne dan Brown (2005) menambahkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik sangat penting untuk menjawab dinamika masyarakat modern, termasuk pemanfaatan teknologi digital. Dalam penelitian ini, teori pelayanan publik digunakan untuk menilai sejauh mana manajemen Dishub Kota Bengkulu telah mampu menghadirkan pelayanan lalu lintas yang transparan, responsif, dan inovatif.

Teori Keselamatan Lalu Lintas

Aspek keselamatan lalu lintas tidak dapat diabaikan dalam penelitian ini. OECD (2008) melalui pendekatan *Safe System* menekankan bahwa keselamatan lalu lintas merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah, pengguna jalan, dan sistem transportasi itu sendiri. Rambu dan marka jalan menjadi elemen penting dalam pendekatan ini karena berfungsi mengatur perilaku pengemudi serta memperingatkan potensi bahaya. Hidayat (2020) memperkuat pandangan ini dengan menunjukkan bahwa pengelolaan lalu lintas berbasis data kecelakaan lebih efektif dalam menekan angka kecelakaan daripada pendekatan yang hanya bersifat reaktif. Teori keselamatan lalu lintas ini memberikan kerangka untuk menilai apakah kebijakan Dishub telah mampu memberikan perlindungan nyata bagi masyarakat.

Perspektif Lokal dan Organisasi

Landasan teori ini juga perlu memperhatikan konteks lokal. Indrajit (2006) menyatakan bahwa penerapan e-government di Indonesia kerap terkendala keterbatasan infrastruktur dan sumber daya manusia. Kondisi ini tampak nyata di Bengkulu, di mana keterbatasan jaringan internet dan kurangnya tenaga teknis masih menjadi hambatan dalam digitalisasi pengelolaan lalu lintas. Dari sudut sosiologi organisasi, Soekanto (2006) menegaskan bahwa efektivitas organisasi sangat dipengaruhi oleh interaksi sosial antarindividu dalam struktur organisasi. Rahmawati (2022) memperkuat hal ini dengan menunjukkan bahwa koordinasi lintas sektor merupakan faktor penting dalam keberhasilan manajemen lalu lintas perkotaan. Perspektif lokal ini memperlihatkan bahwa teori manajemen dan pelayanan publik perlu disesuaikan dengan realitas lapangan agar hasilnya lebih aplikatif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang berfokus pada pemahaman mendalam mengenai manajemen administratif Dinas Perhubungan Kota Bengkulu dalam pengelolaan rambu lalu lintas dan marka jalan. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menjelaskan fenomena sosial berdasarkan perspektif informan serta memberikan ruang interpretasi terhadap makna yang muncul. Bogdan dan Taylor (1992) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati, sedangkan Creswell (2014) menegaskan bahwa metode ini memungkinkan peneliti menafsirkan realitas sosial secara komprehensif.

Lokasi penelitian berada di Dinas Perhubungan Kota Bengkulu sebagai lembaga yang memiliki kewenangan penuh terhadap pengelolaan transportasi darat, khususnya rambu lalu lintas dan marka jalan. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposif karena instansi ini menghadapi tantangan nyata dalam manajemen lalu lintas perkotaan. Penelitian dilaksanakan selama enam bulan mulai Januari hingga Juni 2025 yang mencakup tahap persiapan, pengumpulan data, analisis, serta penyusunan laporan penelitian. Informan penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling. Pemilihan subjek didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka dianggap paling mengetahui dan memahami persoalan penelitian (Sugiyono, 2018). Informan utama terdiri dari pejabat struktural seperti Kepala Dinas dan Kepala Bidang Lalu Lintas, staf teknis bidang rambu dan marka, serta petugas lapangan yang berhubungan langsung dengan pemasangan dan pemeliharaan fasilitas. Masyarakat pengguna jalan juga dilibatkan untuk memperoleh gambaran mengenai pengalaman mereka terhadap kualitas pelayanan. Jumlah informan ditentukan hingga mencapai titik jenuh atau saturation point, yakni kondisi ketika informasi yang diperoleh tidak lagi memberikan data baru (Creswell, 2014).

Jenis data dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam serta observasi lapangan mengenai praktik pengelolaan rambu dan marka. Data sekunder berasal dari laporan resmi Dinas Perhubungan, peraturan daerah, catatan kegiatan, dan data kecelakaan lalu lintas. Yin (2014) menjelaskan bahwa penggabungan data primer dan sekunder memperkaya analisis serta meningkatkan validitas penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara bersifat semi-terstruktur agar informasi yang diperoleh lebih rinci namun tetap fleksibel mengikuti jawaban informan (Esterberg, 2002). Observasi lapangan dilakukan untuk mencatat kondisi aktual fasilitas lalu lintas serta aktivitas petugas Dishub. Spradley (1997) menegaskan bahwa observasi merupakan langkah penting dalam penelitian kualitatif karena mampu menghadirkan pemahaman kontekstual. Dokumentasi digunakan untuk menelaah laporan kegiatan, arsip, serta regulasi resmi terkait kebijakan lalu lintas.

Analisis data menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang terdiri dari tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah informasi relevan serta menyederhanakan temuan lapangan agar fokus pada tujuan penelitian. Data yang telah diseleksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi, tabel, atau kutipan wawancara. Tahap akhir berupa penarikan kesimpulan dilakukan secara berulang melalui proses verifikasi sehingga temuan benar-benar mewakili kondisi yang diteliti.



Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu sebagaimana dijelaskan oleh Denzin (1978). Triangulasi sumber ditempuh dengan membandingkan informasi dari pejabat, petugas teknis, dan masyarakat. Triangulasi teknik tercapai melalui kombinasi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Triangulasi waktu dilakukan pada periode berbeda untuk memastikan konsistensi data. Selain itu, dilakukan pula *member check* dengan cara mengonfirmasi hasil wawancara kepada informan guna memastikan kebenaran informasi. Metode penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas manajemen administratif Dinas Perhubungan Kota Bengkulu. Pendekatan kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti memahami bukan hanya aspek prosedural dan teknis, tetapi juga dinamika sosial, kelembagaan, serta faktor struktural yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan transportasi di tingkat daerah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian mengenai manajemen administratif Dinas Perhubungan Kota Bengkulu dalam pengelolaan rambu lalu lintas dan marka jalan menghasilkan temuan penting yang menggambarkan sejauh mana fungsi manajemen telah dijalankan. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pejabat struktural, staf teknis, petugas lapangan, serta masyarakat pengguna jalan, ditambah hasil observasi dan telaah dokumentasi resmi. Temuan pertama berkaitan dengan proses implementasi. Dinas Perhubungan telah berusaha menerapkan fungsi perencanaan melalui survei lapangan dan pemetaan titik rawan kecelakaan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa perencanaan program pemasangan rambu maupun marka jalan sudah dilakukan berdasarkan identifikasi kebutuhan aktual. Meskipun demikian, ketersediaan data real-time masih terbatas sehingga perencanaan sering bergantung pada laporan manual yang tidak selalu akurat. Kondisi ini selaras dengan penelitian Hidayat (2020) yang menyatakan bahwa perencanaan lalu lintas berbasis data manual cenderung kurang presisi dibandingkan sistem digital. Selain itu, alokasi anggaran yang terbatas menjadi kendala serius karena kebutuhan lapangan jauh lebih besar dibandingkan dana yang tersedia. Akibatnya, beberapa titik rawan kecelakaan tidak segera mendapat intervensi.

Aspek pengorganisasian memperlihatkan adanya struktur formal yang sudah terbentuk berdasarkan regulasi. Bidang lalu lintas memiliki bagian khusus yang menangani rambu dan marka jalan. Akan tetapi, jumlah tenaga teknis masih belum sebanding dengan beban kerja. Beberapa staf mengaku belum pernah mengikuti pelatihan intensif mengenai pemasangan dan perawatan fasilitas lalu lintas, sehingga pelaksanaan kegiatan kerap melibatkan pihak ketiga. Fakta ini menunjukkan bahwa kapasitas sumber daya manusia menjadi faktor penentu keberhasilan pengorganisasian. Handayani (2023) menekankan bahwa lemahnya kompetensi teknis dalam birokrasi daerah sering kali membuat organisasi bergantung pada kontraktor eksternal, yang pada akhirnya mengurangi efektivitas pengawasan. Fungsi pengarahan cenderung bersifat informal. Arahan dari pimpinan lebih sering diberikan dalam bentuk instruksi lisan atau surat tugas tanpa standar operasional prosedur (SOP) tertulis. Situasi ini menimbulkan variasi dalam pelaksanaan karena petugas lapangan menafsirkan instruksi secara berbeda. Saputra (2024) menyatakan bahwa ketidakseragaman dalam pengarahan dapat menimbulkan ketidakefektifan implementasi kebijakan transportasi. Hasil observasi di lapangan memperlihatkan adanya perbedaan cara kerja antar tim ketika memasang marka jalan, yang mencerminkan lemahnya standar teknis.

Aspek koordinasi menunjukkan bahwa komunikasi antarbidang di Dishub Kota Bengkulu belum optimal. Informasi yang berkaitan dengan perbaikan rambu atau marka jalan masih didistribusikan secara manual melalui surat internal. Koordinasi eksternal dengan kepolisian dan instansi lain memang dilakukan, tetapi tidak rutin dan belum memanfaatkan teknologi digital. Akibatnya, respon terhadap laporan kerusakan rambu dari masyarakat sering terlambat. Penelitian Rahmawati (2022) menegaskan bahwa koordinasi lintas sektor dalam manajemen lalu lintas sangat menentukan keberhasilan pengendalian risiko kecelakaan. Fungsi pengendalian memperlihatkan kelemahan paling mencolok. Pengawasan terhadap kondisi rambu dan marka jalan lebih sering dilakukan setelah adanya keluhan masyarakat atau terjadinya kecelakaan. Belum tersedia jadwal inspeksi rutin dan belum ada pemanfaatan teknologi pemantauan, misalnya kamera atau aplikasi pelaporan digital. Situasi ini memperlihatkan bahwa pengendalian masih bersifat reaktif, bukan preventif. Imanda (2023) menilai bahwa sistem pengendalian yang hanya mengandalkan aduan masyarakat berisiko menurunkan kualitas pelayanan publik karena tindakan korektif selalu tertunda.

Temuan kedua menyangkut manfaat implementasi. Penerapan SIAK di tingkat nasional telah memberi dampak terhadap integrasi data kependudukan, sementara di Kota Bengkulu, implementasi manajemen lalu lintas melalui rambu dan marka memberikan percepatan layanan di lapangan. Beberapa

masyarakat menyebutkan bahwa proses pengurusan dokumen lalu lintas terkait izin pemasangan rambu kini lebih cepat. Selain itu, rambu baru yang dipasang di titik rawan kecelakaan terbukti membantu mengurangi risiko tabrakan. Hidayat (2020) menunjukkan bahwa kehadiran rambu lalu lintas yang terpelihara baik dapat mengurangi kecelakaan hingga 15% di daerah penelitian sebelumnya.

Temuan ketiga berkaitan dengan akibat jangka panjang. Implementasi manajemen Dishub memperlihatkan arah positif terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Masyarakat mulai percaya bahwa pemerintah kota berusaha meningkatkan keselamatan lalu lintas meskipun keterbatasan anggaran masih menjadi kendala. Data kecelakaan yang lebih akurat juga membantu pemerintah daerah dalam merancang perencanaan pembangunan berbasis keselamatan. Akan tetapi, kesenjangan literasi digital di kalangan masyarakat masih menjadi tantangan, khususnya dalam pemanfaatan aplikasi pengaduan atau pelaporan kondisi rambu. Pratama dan Wicaksono (2021) mencatat bahwa literasi digital masyarakat di daerah dengan infrastruktur terbatas cenderung rendah sehingga menghambat pemanfaatan layanan publik berbasis teknologi.

Pembahasan

Pembahasan penelitian ini menekankan keterkaitan antara temuan lapangan mengenai implementasi manajemen administratif Dinas Perhubungan Kota Bengkulu dalam pengelolaan rambu lalu lintas dan marka jalan dengan teori-teori manajemen, administrasi publik, pelayanan publik, evaluasi kebijakan, serta keselamatan transportasi. Temuan memperlihatkan bahwa upaya penerapan fungsi manajemen telah dilakukan, namun belum sepenuhnya optimal akibat keterbatasan infrastruktur, sumber daya manusia, serta lemahnya sistem pengendalian. Analisis terhadap fungsi perencanaan menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan telah menyusun program berdasarkan survei lapangan dan identifikasi titik rawan kecelakaan. Meskipun langkah tersebut mencerminkan prinsip dasar perencanaan yang dikemukakan Fayol (1949/2016), keterbatasan data real-time dan minimnya pemanfaatan teknologi membuat perencanaan tidak selalu akurat. Keadaan ini sesuai dengan pandangan Indrajit (2006) yang menekankan bahwa penerapan manajemen berbasis digital masih menghadapi hambatan infrastruktur di banyak daerah Indonesia. Oleh karena itu, meskipun secara formal perencanaan telah dilakukan, efektivitasnya belum sepenuhnya tercapai.

Fungsi pengorganisasian memperlihatkan struktur birokrasi yang sudah terbentuk berdasarkan regulasi. Namun, jumlah tenaga teknis yang terbatas serta minimnya pelatihan menyebabkan pelaksanaan di lapangan sering mengandalkan pihak ketiga. Situasi ini memperlihatkan bahwa fungsi pengorganisasian belum berjalan sesuai dengan harapan. Gulick dan Urwick (1937) melalui konsep POSDCORB menegaskan pentingnya pembagian tugas dan kompetensi yang memadai agar fungsi organisasi berjalan optimal. Kelemahan ini menegaskan bahwa struktur formal belum cukup tanpa dukungan kapasitas sumber daya manusia yang mumpuni. Fungsi pengarahan dalam praktiknya lebih banyak berbentuk instruksi lisan atau surat tugas, sehingga menimbulkan variasi implementasi di lapangan. Hal ini menegaskan pentingnya SOP tertulis sebagai pedoman yang seragam, sebagaimana disampaikan oleh Saputra (2024) bahwa pengarahan yang tidak didukung standar prosedur akan memicu ketidakkonsistenan pelaksanaan. Temuan ini menunjukkan bahwa teori Fayol tentang pengarahan belum terwujud sepenuhnya, sebab mekanisme komunikasi formal yang konsisten masih lemah.

Koordinasi yang dijalankan Dinas Perhubungan memperlihatkan adanya komunikasi antarbidang, tetapi sistem distribusi informasi masih manual dan belum terintegrasi dalam sistem digital. Kondisi ini sesuai dengan penelitian Rahmawati (2022) yang menemukan bahwa kelemahan koordinasi lintas sektor berdampak langsung pada keterlambatan respons kebijakan transportasi. Padahal, Fayol menekankan koordinasi sebagai upaya menyatukan seluruh kegiatan organisasi agar tidak terjadi duplikasi atau keterlambatan. Temuan penelitian ini menegaskan perlunya transformasi koordinasi menuju sistem berbasis teknologi agar respons terhadap laporan masyarakat lebih cepat. Fungsi pengendalian muncul sebagai kelemahan paling menonjol. Pengawasan baru dilakukan setelah adanya keluhan masyarakat atau terjadinya kecelakaan, yang berarti sistem masih bersifat reaktif. Imanda (2023) menyebutkan bahwa pola pengendalian reaktif mengurangi efektivitas pelayanan publik karena tindakan korektif selalu tertunda. Menurut teori manajemen klasik, pengendalian seharusnya bersifat preventif melalui pengawasan rutin dan evaluasi berkelanjutan (Fayol, 1949/2016). Temuan ini memperlihatkan kesenjangan antara teori dan praktik, di mana pengendalian yang dijalankan Dishub belum mampu menjamin keberlanjutan kualitas fasilitas lalu lintas.

Manfaat dari implementasi program sudah mulai terlihat. Proses pelayanan lebih cepat dan masyarakat merasakan adanya rambu tambahan di titik rawan kecelakaan. Keadaan ini mendukung pandangan Hidayat (2020) bahwa keberadaan rambu lalu lintas yang terpelihara baik mampu menurunkan angka kecelakaan. Meskipun begitu, manfaat tersebut belum sepenuhnya merata karena



keterbatasan anggaran dan infrastruktur masih menghambat cakupan pelayanan. Dampak jangka panjang berupa peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik menunjukkan kesesuaian dengan konsep *New Public Service* yang dikemukakan Denhardt dan Denhardt (2003). Konsep tersebut menekankan bahwa pelayanan publik idealnya berfokus pada kepentingan warga, bukan hanya pada efisiensi birokrasi. Masyarakat mulai percaya bahwa pemerintah daerah berupaya meningkatkan keselamatan lalu lintas, walaupun keterbatasan sumber daya masih menjadi hambatan. Namun, kesenjangan literasi digital menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi manajemen transportasi memerlukan dukungan edukasi masyarakat, sesuai dengan catatan Pratama dan Wicaksono (2021) tentang tantangan literasi digital di daerah.

Keterkaitan antara temuan penelitian dengan teori menunjukkan bahwa sebagian besar fungsi manajemen Fayol telah dijalankan secara formal, tetapi efektivitasnya masih rendah akibat hambatan praktis. Evaluasi kebijakan menurut Wirawan (2012) yang menekankan proses, manfaat, dan akibat terbukti relevan dalam penelitian ini. Proses pelaksanaan berjalan sesuai pedoman meskipun belum sempurna, manfaat mulai dirasakan masyarakat, dan akibat jangka panjang tampak peningkatan transparansi. Akan tetapi, keberhasilan penuh hanya dapat dicapai apabila kelemahan pada aspek pengendalian, koordinasi, dan sumber daya manusia segera ditangani.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian mengenai manajemen administratif Dinas Perhubungan Kota Bengkulu dalam pengelolaan rambu lalu lintas dan marka jalan memperlihatkan bahwa penerapan fungsi manajemen sudah dilakukan, tetapi efektivitasnya masih belum optimal. Perencanaan program telah berlandaskan survei lapangan serta pemetaan titik rawan kecelakaan, meskipun keterbatasan data real-time dan anggaran mengurangi ketepatan strategi. Struktur organisasi sudah terbentuk sesuai regulasi, namun ketersediaan tenaga teknis yang minim serta kurangnya pelatihan menyebabkan pelaksanaan di lapangan sering mengandalkan pihak ketiga.

Fungsi pengarahan yang seharusnya menjadi panduan kerja belum sepenuhnya berjalan karena dominasi instruksi lisan dan ketiadaan SOP tertulis. Kondisi ini menimbulkan ketidakkonsistenan dalam implementasi. Koordinasi antarbidang maupun lintas sektor belum maksimal, terutama karena distribusi informasi masih bersifat manual dan belum terintegrasi dalam sistem digital. Pengendalian menjadi kelemahan paling signifikan karena pengawasan lebih bersifat reaktif, muncul setelah adanya keluhan masyarakat atau kecelakaan, bukan berdasarkan inspeksi rutin yang terjadwal. Meskipun demikian, manfaat implementasi sudah mulai terlihat. Kehadiran rambu dan marka baru di beberapa titik rawan kecelakaan telah membantu meningkatkan keselamatan pengendara, sementara proses pelayanan menjadi lebih cepat. Keadaan ini mencerminkan adanya perbaikan dalam pelayanan publik, walaupun belum sepenuhnya merata. Dampak jangka panjang berupa peningkatan transparansi dan akuntabilitas juga mulai muncul, meski masih menghadapi tantangan literasi digital dan keterbatasan infrastruktur.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa Dinas Perhubungan Kota Bengkulu telah berusaha menjalankan prinsip-prinsip manajemen sesuai teori yang ada, tetapi implementasinya masih terbatas oleh faktor sumber daya manusia, anggaran, serta lemahnya sistem pengendalian. Reformasi kelembagaan berbasis digitalisasi, peningkatan kapasitas teknis, dan penguatan koordinasi lintas sektor sangat diperlukan agar pengelolaan rambu lalu lintas dan marka jalan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

Saran

Peningkatan kualitas pengelolaan rambu lalu lintas dan marka jalan di Kota Bengkulu memerlukan pembenahan kelembagaan yang lebih terarah. Dinas Perhubungan sebaiknya mulai membangun sistem manajemen berbasis digital agar perencanaan, koordinasi, dan pengendalian dapat berjalan secara lebih terukur. Pemanfaatan teknologi informasi, seperti aplikasi pelaporan masyarakat maupun sistem pemantauan real-time, akan membantu mempercepat respons terhadap permasalahan di lapangan sekaligus meningkatkan transparansi pelayanan publik.

Aspek sumber daya manusia perlu mendapat perhatian serius. Pelatihan teknis dan manajerial bagi staf serta petugas lapangan harus dilakukan secara berkala agar mereka memiliki kemampuan memadai dalam pemasangan, pemeliharaan, dan pengawasan rambu maupun marka jalan. Penambahan tenaga teknis juga penting untuk mengurangi ketergantungan pada pihak ketiga sehingga efektivitas pengorganisasian dapat meningkat.

Upaya pengendalian perlu diarahkan pada mekanisme preventif melalui inspeksi rutin yang terjadwal, bukan semata-mata menunggu laporan masyarakat. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) tertulis akan membantu menciptakan konsistensi pelaksanaan di lapangan. Keberadaan SOP juga akan memperjelas tanggung jawab setiap unit kerja serta mempermudah evaluasi kinerja.

Peran masyarakat tidak boleh diabaikan dalam mewujudkan keselamatan lalu lintas. Edukasi publik mengenai pentingnya rambu dan marka jalan harus ditingkatkan, termasuk melalui kampanye keselamatan berbasis komunitas maupun media sosial. Literasi digital masyarakat juga perlu diperkuat agar mereka dapat memanfaatkan sistem pelaporan online secara efektif.

Rangkaian saran ini diharapkan mampu menjadi acuan bagi pemerintah daerah, khususnya Dinas Perhubungan Kota Bengkulu, dalam merumuskan kebijakan perbaikan manajemen transportasi. Implementasi reformasi kelembagaan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penguatan sistem pengendalian, serta partisipasi masyarakat akan menjadikan pengelolaan rambu dan marka jalan lebih efektif, berkelanjutan, dan selaras dengan tujuan keselamatan lalu lintas.

DAFTAR PUSTAKA

- Bogdan, R., & Taylor, S. (1992). *Introduction to qualitative research methods*. New York: Wiley.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. Armonk, NY: M. E. Sharpe.
- Denzin, N. K. (1978). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. New York: McGraw-Hill.
- Dunn, W. N. (2003). *Public policy analysis: An introduction* (3rd ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Esterberg, K. G. (2002). *Qualitative methods in social research*. Boston: McGraw-Hill.
- Fayol, H. (2016). *General and industrial management*. Ravenio Books. (Karya asli diterbitkan 1949).
- Gulick, L., & Urwick, L. (1937). *Papers on the science of administration*. New York: Institute of Public Administration.
- Handayani, T. (2023). Evaluasi manajemen pelayanan publik sektor transportasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 45–57.
- Hidayat, R. (2020). Pengelolaan lalu lintas berbasis data kecelakaan di Indonesia. *Jurnal Transportasi Indonesia*, 15(2), 45–59.
- Imanda, A. (2023). Sistem pengendalian dalam tata kelola lalu lintas daerah. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 12(1), 22–34.
- Indrajit, R. E. (2006). *Konsep dan aplikasi e-government*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- OECD. (2008). *Towards zero: Ambitious road safety targets and the safe system approach*. Paris: OECD Publishing.
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2005). *Managing change and innovation in public service organizations*. London: Routledge.
- Pratama, A., & Wicaksono, T. (2021). Literasi digital dan tantangan implementasi e-government di daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 23–37.
- Rahmawati, N. (2022). Koordinasi lintas sektor dalam manajemen lalu lintas perkotaan. *Jurnal Administrasi Negara*, 14(1), 70–82.
- Saputra, H. E. (2024). Pengarahan dan implementasi manajemen transportasi daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 13(2), 88–97.
- Soekanto, S. (2006). *Sosiologi suatu pengantar*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Spradley, J. P. (1997). *Participant observation*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wirawan. (2012). *Evaluasi: Teori, model, standar, aplikasi, dan profesi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yin, R. K. (2014). *Case study research: Design and methods* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.