

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Responsivitas Dinas Perhubungan Kota Lhokseumawe dalam Mengatasi Kemacetan Lalu Lintas (studi kasus di Dinas Perhubungan Kota Lhokseumawe). Adapun permasalahan yang terjadi adalah kemacetan yang terjadi pada jam-jam tertentu di setiap ruas jalan sempit. Hal ini dikarenakan oleh volume kendaraan yang meningkat akan tetapi tidak ada penambahan luas jalan, dan kurangnya respon atau *monitoring* dari pihak yang berwenang. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana responsivitas Dinas Perhubungan dalam mengatasi kemacetan lalu lintas di Kota Lhokseumawe dan Apa saja hambatan yang terjadi dalam upaya mengatasi kemacetan lalu lintas Kota Lhokseumawe. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat responsivitas Dinas Perhubungan lalu lintas Kota Lhokseumawe dalam mengatasi permasalahan kemacetan lalu lintas, dan untuk mengetahui upaya Dinas Perhubungan lalu lintas Kota Lhokseumawe dalam mengatasi infrastruktur lalu lintas yang tidak memadai sehingga terjadi kemacetan. Teori yang digunakan untuk melihat apakah pelayanan dari Dinas Perhubungan sudah cukup baik dalam merespon masalah tersebut adalah teori dari Zeithaml 2011 mencakup 3 dimensi yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reability* (kehandalan), dan *Responsiviness* (daya tanggap). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Jumlah informan yang tercantum pada penelitian ini sebanyak 8 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian data akan dianalisis dengan menggunakan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan pada kantor Dinas Perhubungan Kota Lhokseumawe, maka diperoleh hasil bahwa responsivitas Dinas Perhubungan Kota Lhokseumawe masih belum maksimal dalam mengupayakan pencegahan kemacetan lalu lintas. Pemerintah daerah masih perlu pembenahan dalam berbagai sistem yang ada, kurangnya anggaran sehingga fasilitas belum memadai, sanksi dan alternatif solusi yang belum memberi efek jera bagi pelanggar aturan lalu lintas. Selain itu kesadaran pada masyarakat sendiri juga sangat diperlukan dalam penerapan upaya pencegahan kemacetan ini. Diperlukan pelayanan yang matang dalam berbagai segi, aturan dan sistem yang jelas serta peningkatan penertiban guna tercipta lalu lintas lancar dan dapat segera mengatasi permasalahan yang ada.

**Kata Kunci :** Responsivitas, Pelayanan Publik, Kemacetan