

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja pegawai merupakan aspek penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, baik di sektor swasta maupun publik (Korua et al., 2024). Dalam konteks organisasi pemerintah, kinerja pegawai tidak hanya diukur dari pencapaian target administratif, tetapi juga dari kemampuan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Lalihatu et al., 2024). Kinerja yang baik dari aparatur pemerintah akan berdampak langsung terhadap kepuasan masyarakat dan citra instansi pemerintahan itu sendiri (Sutarni & Sophian, 2024). Pengukuran kinerja dalam sektor pemerintahan memiliki peranan yang sangat vital sebagai instrumen untuk menilai efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas serta tanggung jawab instansi publik. Dalam konteks tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), pengukuran kinerja bukan hanya sekadar kegiatan administratif, tetapi merupakan alat strategis untuk mendorong akuntabilitas, transparansi, dan peningkatan kualitas pelayanan publik (Zulfahmi et al., 2024).

Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran mobilitas masyarakat, barang, dan jasa di wilayah Kota Bandar Lampung. Instansi ini bertanggung jawab dalam perencanaan, pengelolaan, dan pengawasan sistem transportasi darat, laut, dan udara yang berada di wilayah kota. Sebagai instansi teknis yang menangani pengelolaan dan pengawasan lalu lintas di wilayah Kota Bandar Lampung, Bidang Lalu Lintas pada Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung memberikan berbagai layanan publik yang berorientasi pada kelancaran mobilitas dan keselamatan masyarakat. Layanan ini dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, dengan pendekatan preventif, kuratif,

dan edukatif. Saat ini Dinas Perhubungan Bidang Lalu Lintas Kota Bandar Lampung terdiri dari 32 pegawai yang terbagi dalam 2 bagian sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Personel Dinas Perhubungan Bidang Lalu Lintas Kota
Bandar Lampung**

No	Bagian	Jumlah Personel
1	Keselamatan Lalulintas	27 Personel
2	Rekayasa Lalulintas	5 Personel
Jumlah		32 Personel

**Sumber : Dinas Perhubungan Bidang Lalu Lintas Kota
Bandar Lampung**

Pada Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, Dinas Perhubungan Bidang Lalu Lintas Kota Bandar Lampung memiliki layanan utama Bidang Lalu Lintas meliputi Pengaturan dan Pengawasan Arus Lalu Lintas, Manajemen Rekayasa Lalu Lintas, Pemasangan dan Pemeliharaan Fasilitas Lalu Lintas, Pelayanan Penertiban Parkir dan Kawasan Tertib Lalu Lintas (KTL), Layanan Uji Petik dan Pengawasan Operasional Angkutan, Pemberian Rekomendasi Teknis Perizinan, Sosialisasi dan Edukasi Keselamatan Lalu Lintas, Respons Pengaduan Masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan indikator utama keberhasilan kinerja pemerintah daerah. Oleh karena itu, Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung, sebagai instansi teknis yang berwenang dalam pengelolaan transportasi, khususnya di bidang lalu lintas, dituntut untuk mampu menyelenggarakan layanan yang efisien, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam praktiknya, pengukuran kinerja layanan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung masih menghadapi berbagai tantangan dengan standar penilaian kinerja layanan di bawah 100 jumlah pengaduan. Berdasarkan pengamatan awal dan informasi adanya kesenjangan antara

standar layanan yang diharapkan dengan realisasi di lapangan berdasarkan Jumlah pengaduan Masyarakat terkait pelayanan Dinas Perhubungan di Kota Bandar Lampung yang disajikan pada tabel berikut :

Table 1.2
**Jumlah pengaduan Masyarakat terkait pelayanan Dinas Perhubungan di
Kota Bandar Lampung**

Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan (2023)	Jumlah Pengaduan (2024)
Kerusakan Jalan (Dishub Provinsi/ Kabupaten)	65	128
Penerangan Jalan Umum (PJU)	15	40
Kinerja Pegawai (Kurang Tanggapan Ramah)	12	55
Kemacetan dan Manajemen Lalu Lintas	20	48
Lain - lain (parkir liar, pelanggaran trayek)	23	84
Total	135	255

Sumber : Data Diolah 2025

Berdasarkan tabel 1.1 Jumlah pengaduan Masyarakat terkait pelayanan Dinas Perhubungan di Kota Bandar Lampung, terdapat keluhan atas kinerja yang dirasakan oleh masyarakat diantaranya Pada tahun 2023, pengaduan mengenai kerusakan jalan tercatat sebanyak 65 pengaduan, sementara pada tahun 2024 meningkat menjadi 128 pengaduan. Pengaduan terkait penerangan jalan umum (PJU) meningkat dari 15 pengaduan pada tahun 2023 menjadi 40 pengaduan pada tahun 2024. Pengaduan mengenai kinerja pegawai mengalami lonjakan signifikan dari 12 pengaduan pada tahun 2023 menjadi 55 pengaduan pada tahun 2024. Pengaduan mengenai kemacetan dan manajemen lalu lintas meningkat dari 20 pengaduan pada tahun 2023 menjadi 48 pengaduan pada tahun 2024. Pada kategori lain-lain, yang meliputi parkir liar dan pelanggaran trayek, jumlah pengaduan meningkat dari 23 pengaduan pada tahun 2023 menjadi 84 pengaduan pada tahun 2024.

Pengaduan Masyarakat terkait pelayanan Dinas Perhubungan di Kota Bandar Lampung pada Table 1.2 merupakan salah satu indikator atas kinerja yang dilakukan dalam proses layanan kepada masyarakat. Secara keseluruhan, peningkatan jumlah pengaduan dari tahun 2023 ke 2024 menunjukkan tidak maksimalnya kinerja yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Bidang Lalu Lintas Kota Bandar Lampung. Hal ini mencerminkan perlunya evaluasi atas kinerja pegawai Dinas Perhubungan Bidang Lalu Lintas kota Bandar Lampung. Serta bahwa terdapat masalah kinerja yang perlu diidentifikasi lebih lanjut dari sisi internal organisasi, termasuk faktor-faktor yang memengaruhinya sehingga Dinas Perhubungan Bidang Lalu Lintas kota Bandar Lampung dapat memaksimalkan kinerjanya.

Salah satu faktor penting yang diyakini berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah profesionalisme kerja (Putra, 2024). Profesionalisme kerja merupakan suatu konsep yang mencerminkan sejauh mana seorang pegawai menunjukkan sikap, perilaku, dan standar tinggi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara konsisten (Sinuraya & Harmen, 2024). Profesionalisme tidak hanya terlihat dari keterampilan teknis, tetapi juga dari cara seseorang menjalani pekerjaannya dengan penuh komitmen dan rasa tanggung jawab. Profesionalisme kerja mencakup berbagai aspek penting seperti kompetensi, etika kerja, dedikasi, dan tanggung jawab individu terhadap pekerjaannya (Dewi & Hastini, 2025).

Pegawai yang memiliki profesionalisme tinggi biasanya menunjukkan integritas dalam bekerja, menjaga disiplin, serta memiliki inisiatif dalam menyelesaikan tugas (Irwansyah & Purwatom, 2024). Selain itu, mereka juga cenderung memberikan pelayanan dengan efisiensi dan ketepatan waktu, sehingga berdampak positif terhadap persepsi masyarakat terhadap kinerja organisasi. Sebaliknya, rendahnya tingkat profesionalisme pegawai dapat menjadi salah satu penyebab utama menurunnya kualitas layanan publik. Ketidaktertiban dalam menjalankan tugas, kurangnya kepedulian terhadap hasil

kerja, serta minimnya etika dalam pelayanan merupakan indikasi lemahnya profesionalisme (Choeriyah et al., 2024). Hal ini berdampak langsung pada menurunnya kinerja pegawai dalam hal ini efektivitas pelayanan publik.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa profesionalisme kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai, baik dalam sektor pemerintahan maupun swasta. Profesionalisme kerja dianggap sebagai fondasi utama dalam membentuk sikap kerja yang produktif dan bertanggung jawab, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas dan kuantitas kinerja individu. Penelitian oleh (Cahyani et al., 2024) menemukan bahwa profesionalisme kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Penelitian oleh (Halim et al., 2025) juga memperkuat temuan tersebut. Dalam penelitiannya, Lestari menyimpulkan bahwa aspek profesionalisme seperti integritas, kompetensi, dan komitmen terhadap tugas, memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kinerja.

Selain profesionalisme kerja, faktor lain yang juga sangat memengaruhi kinerja pegawai adalah komitmen kerja. Komitmen kerja merujuk pada tingkat keterikatan emosional dan tanggung jawab pegawai terhadap tugas pelayanan publik yang diemban (Kertiriasih et al., 2024). Pegawai yang memiliki komitmen tinggi terhadap pelayanan cenderung menunjukkan kepedulian yang lebih besar dalam melaksanakan tugas, serta memiliki keinginan kuat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat (Farihah, 2024). Komitmen kerja mencerminkan sejauh mana seorang pegawai menunjukkan loyalitas, semangat, dan rasa tanggung jawab dalam memenuhi ekspektasi publik (Susanti & Budiharjo, 2024). Komitmen ini tidak hanya ditunjukkan dalam bentuk ketataan terhadap aturan, tetapi juga dalam kesediaan untuk melayani dengan sepenuh hati, memberikan solusi, dan menjaga kepuasan masyarakat sebagai prioritas utama. Pegawai dengan komitmen tinggi biasanya memiliki dorongan moral dan profesional untuk menjalankan perannya secara optimal (Wahyuni et al., 2024).

Sebaliknya, kurangnya komitmen kerja dapat berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini bisa terlihat dari sikap pegawai yang lamban, tidak ramah, kurang inisiatif, dan cenderung menghindari tanggung jawab. Pelayanan yang seperti ini akan menurunkan kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah, dan dalam jangka panjang bisa melemahkan efektivitas organisasi secara keseluruhan (Fertika & Adrian, 2024). Oleh karena itu, membangun dan menjaga komitmen kerja pegawai menjadi hal yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa komitmen kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai, khususnya dalam sektor pelayanan publik. Komitmen yang tinggi terhadap layanan publik berperan penting dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Suyono et al., 2024).

Salah satu penelitian yang dilakukan oleh (Kuncorowati & Supardin, 2024) menunjukkan bahwa komitmen kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini menekankan bahwa pegawai yang memiliki komitmen tinggi terhadap tugas pelayanan publik cenderung lebih responsif dan efisien dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka, serta mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Penelitian lain yang dilakukan oleh (A et al., 2024) menemukan bahwa pegawai yang memiliki komitmen terhadap pelayanan publik tidak hanya bekerja sesuai dengan prosedur, tetapi juga berupaya melayani masyarakat dengan sepenuh hati. Hal ini berdampak pada peningkatan kinerja mereka, yang tercermin dalam kecepatan pelayanan, kepuasan masyarakat, dan peningkatan hasil kerja yang lebih optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah penelitian dengan judul: **Pengaruh Profesionalisme Kerja Dan Komitmen kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Bidang Lalu Lintas Kota Bandar Lampung**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan pernyataan yang menggambarkan fokus utama dari penelitian. Oleh karena itu, untuk menjawab permasalahan tersebut, dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Profesionalisme Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Bidang Lalu Lintas Kota Bandar Lampung ?
2. Apakah Komitmen kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Bidang Lalu Lintas Kota Bandar Lampung ?
3. Apakah Profesionalisme Kerja Dan Komitmen kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Bidang Lalu Lintas Kota Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian ini lebih fokus dan terarah, maka ruang lingkup penelitian ditetapkan sebagai berikut:

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai yang bertugas pada bidang lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Profesionalisme kerja dan Komitmen kerja serta kinerja pegawai.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu tiga bulan, dimulai dari bulan Februari hingga April 2025, termasuk tahap observasi, pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan laporan akhir.

1.3.5 Ruang Lingkup Keilmuan

Penelitian ini berada dalam ranah ilmu manajemen sumber daya manusia (MSDM)

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini dari sebagai berikut

1. Untuk mengetahui Apakah Profesionalisme Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Bidang Lalu Lintas Kota Bandar Lampung
2. Untuk mengetahui Apakah Komitmen kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Bidang Lalu Lintas Kota Bandar Lampung
3. Untuk mengetahui Apakah Profesionalisme Kerja Dan Komitmen kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Bidang Lalu Lintas Kota Bandar Lampung

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis maupun praktis kepada berbagai pihak, antara lain:

1.5.1 Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan bagi penulis untuk mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam praktik riset ilmiah. Selain itu, penelitian ini memberikan pengalaman langsung dalam memahami masalah pelayanan publik serta menganalisis data secara kuantitatif untuk menghasilkan rekomendasi yang relevan

1.5.2 Bagi Instansi (Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung)

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Dinas Perhubungan, khususnya bidang lalu lintas, dalam mengevaluasi sistem kinerja pegawai bagian layanan

1.5.3 Bagi Akademisi (IIB Darmajaya)

Penelitian ini dapat menambah literatur ilmiah khususnya dalam bidang manajemen pelayanan publik, dan dapat menjadi referensi bagi penelitian

lanjutan yang membahas pengaruh Profesionalisme Kerja Dan Komitmen kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran umum mengenai isi proposal penelitian ini, berikut disampaikan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: Tinjauan Pustaka

Menguraikan teori-teori yang relevan dengan variabel penelitian, hasil penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis.

BAB III: Metodologi Penelitian

Menjelaskan jenis dan pendekatan penelitian, sumber dan metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel dan definisi operasional, serta teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV: Hasil dan Pembahasan

Berisi hasil temuan penelitian yang diperoleh melalui analisis data, serta pembahasan secara mendalam terhadap hasil tersebut.

BAB V: Kesimpulan dan Saran

Berisi simpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang dapat dijadikan masukan bagi instansi terkait maupun penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN