

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI BIDANG LALU LINTAS PADA DINAS
PERHUBUNGAN KOTA BANDAR LAMPUNG DALAM MENGATASI
KEMACETAN DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

Oleh :

RICANA AJI GANTHA

1946041014



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2024

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PEGAWAI BIDANG LALU LINTAS PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDAR LAMPUNG DALAM MENGATASI KEMACETAN DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

Ricana Aji Gantha

Munculnya persoalan-persoalan transportasi seperti kemacetan lalu lintas, masalah parkir, angkutan umum dan sebagainya disebabkan oleh meningkatnya kebutuhan transportasi yang tidak diimbangi dengan peningkatan pelayanan transportasi dan penyediaan infrastruktur yang memadai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai bidang lalu lintas pada Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam mengatasi kemacetan. Menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini menggali secara mendalam faktor-faktor internal yang mempengaruhi kinerja pegawai, seperti pengetahuan, keterampilan, motivasi, dan komitmen terhadap tugas. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pegawai, observasi langsung di lapangan, serta studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup dalam mengatasi kemacetan. Namun, masih terdapat beberapa kendala terkait motivasi dan komitmen yang perlu ditingkatkan. Selain itu, kurangnya koordinasi antar-instansi terkait juga menjadi salah satu faktor yang menghambat upaya mengatasi kemacetan.

Kata Kunci : Kemacetan, Kinerja Pegawai, Lalu Lintas

ABSTRACT

ANALYSIS OF EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE FIELD OF TRAFFIC IN THE BANDAR LAMPUNG CITY TRANSPORTATION DEPARTMENT IN DEALING WITH CONGESTION IN BANDAR LAMPUNG CITY

By

Ricana Aji Gantha

The emergence of transportation problems such as traffic congestion, parking issues, and public transportation inadequacies is caused by the increasing demand for transportation that is not met by improvements in transportation services and adequate infrastructure. This study aims to analyze the performance of traffic personnel at the Bandar Lampung City Transportation Agency in addressing congestion. Using a qualitative approach, this study delves into the internal factors influencing employee performance, such as knowledge, skills, motivation, and commitment to duty. Data was collected through in-depth interviews with employees, direct field observations, and document studies. The results show that most employees have sufficient knowledge and skills to address congestion. However, there are still some challenges related to motivation and commitment that need to be improved. Additionally, a lack of coordination among relevant agencies is also a factor that hinders efforts to address congestion

Keywords: *Congestion, Employee Performance, Traffic*

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI BIDANG LALU LINTAS PADA DINAS
PERHUBUNGAN KOTA BANDAR LAMPUNG DALAM MENGATASI
KEMACETAN DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh

RICANA AJI GANTHA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2024

Judul Skripsi

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI BIDANG LALU
LINTAS PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA
BANDAR LAMPUNG DALAM MENGATASI
KEMACETAN DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa

Ricana Aji Gantha

No. Pokok Mahasiswa

1946041014

Jurusan

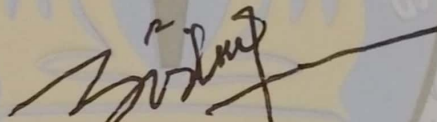
Ilmu Administrasi Negara

Fakultas

Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

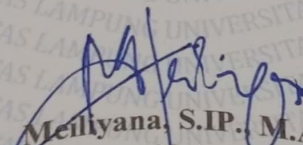
MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing



Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP
NIP. 197809232003121001

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

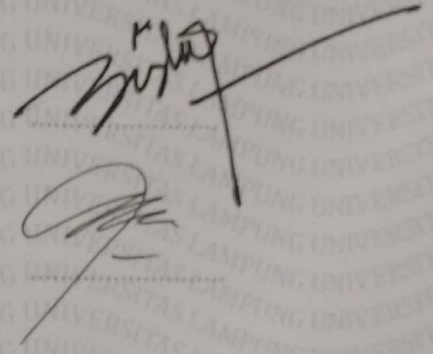


Meilyana, S.IP., M.A.
NIP. 19740520 200112 2 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

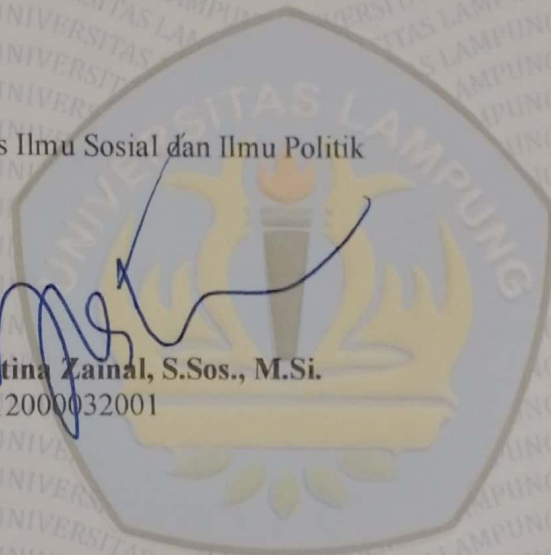
Ketua : **Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP**



Penguji Utama : **Nana Mulyana, S.IP., M.Si.**

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.
NIP. 197608212000032001



Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 06 Desember 2024

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 06 Desember 2024
Saya, nembuat pernyataan,



Ricana Aji Gantha
NPM 1946041014

RIWAYAT HIDUP



Penulis dengan nama lengkap Ricana Aji Gantha, lahir pada tanggal 14 Desember 2001 di Pasar Baru, Kec. Kedondong, Kab. Pesawaran, Lampung. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara, putra dari pasangan Bapak Jauhari dan Ibu Ema Istiana. Penulis menyelesaikan pendidikan pertamanya di TK Qurrota A'yun pada tahun 2007.

Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di MIN 1 Pesawaran dan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2013. Setelah itu ke jenjang SMP di Al-Kautsar Bandar Lampung yang selesai pada tahun 2016, lalu SMA di Al-Kautsar Bandar Lampung dan diselesaikan pada tahun 2019. Di tahun yang sama, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung dan tergabung dalam Himpunan Administrasi Negara (HIMAGARA). Pada tahun 2022 di bulan Juni, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Kedaung, Kec. Kemiling Bandar Lampung selama 40 hari sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat.

MOTTO

"...dan Allah sebaik-baik pemberi rezeki."

(Q.S Al Jumu'ah: 11)

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya..."

(Q.S Al Baqarah: 28)

"Pekerja keras tidak pernah kehilangan"

(Elon Musk)

PERSEMBAHAN



Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan nikmat dan hidayah-Nya

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, Kupersembahkan karya tulis ini, Untuk orang-orang yang aku sayangi dan kucintai :

Ibu dan Ayahku tercinta,

Yang selalu menjadi penyemangatku, yang telah bekerja keras dan berjuang demi memberikan yang terbaik untuk pendidikanku, selalu memberikan kasih sayang, do'a restu, semangat dan dukungan yang tiada hentinya.

Kakak – kakakku tersayang,

Yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi untukku.

Keluargaku tersayang,

Terima kasih karena selalu memberikan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

Sahabat – sahabatku

Yang selalu ada untukku, memberikan bantuan, dukungan dan menemaniku baik dalam keadaan susah maupun senang.

Para Dosen dan Civitas Akademika

Yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta dukungan dan doa.

Almamater Tercinta

UNIVERSITAS LAMPUNG

SANWACANA



Alhamdulillahirrabil'amin, puji syukur penulis ucapkan atas segala berkah yang diberikan oleh Allah Yang Maha Esa serta berkat doa dan restu dari kedua orang tua tercinta sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul:

“Analisis Kinerja Pegawai Bidang Lalu Lintas Pada Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Dalam Mengatasi Kemacetan Di Kota Bandar Lampung”,

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, untuk itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pihak pembaca yang dapat berkembang pada masa yang akan datang. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada para pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini antara lain ;

1. Allah SWT karena atas berkat limpahan dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
2. Kedua orangtua yang paling berharga dalam hidup yaitu Ibu Ema Istiana dan Ayah Jauhari, terima kasih yang tak terhingga atas kasih sayang, semangat, dan doa restu disetiap langkah perjalanan penulis.
3. Ibu Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Ibu Meiliyana, S.IP., MA. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

5. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah bersedia meluangkan waktunya, memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk memperbaiki kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini. Semoga Bapak selalu diberikan kesehatan dan kelancaran dalam segala hal.
6. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia meluangkan waktunya, membimbing penulis dengan sabar serta banyak memberikan masukan dan arahan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga Bapak selalu diberikan kesehatan dan kelancaran dalam segala hal.
7. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si. selaku Dosen Penguji yang telah bersedia meluangkan waktunya, memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk memperbaiki kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini. Semoga Bapak selalu diberikan kesehatan dan kelancaran dalam segala hal.
8. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Ilmu Administrasi Negara, terima kasih atas segala ilmu serta memberikan pelayanan administrasi kepada penulis dengan baik dan penuh kesabaran selama perkuliahan sampai kepada penyusunan skripsi.
9. Kepada abang dan adik penulis, Bang Rian, Bang Zendi, dan Rifho, terima kasih atas dukungan dan semangat yang selalu diberikan.
10. Kepada Annida Evilia Miranda, S.T. yang selalu mendoakan, mendukung, menemani, dan membantu dalam segala hal serta kondisi hingga Skripsi ini dapat diselesaikan.
11. Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. Terima kasih kepada seluruh pegawai tempat penulis magang atas segala kebaikannya
12. Teman – teman GRANADA 2019. Terimakasih atas semangat yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi yang tidak dapat ditulis satu persatu
14. Almamater tercinta Universitas Lampung

Akhir kata penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan ketidak sempurnaan dalam penulisan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran agar karya tulis selanjutnya dapat lebih baik lagi. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan pembaca.

Bandar Lampung, 6 Desember 2024

Penulis

Ricana Aji Gantha

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
II. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Tinjauan Pustaka Tentang Kinerja	14
2.2.1 Definisi Kinerja Pegawai	14
2.2.2 Indikator Kinerja Pegawai	16
2.2.3 Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.....	18
2.2.4 Aspek-Aspek Kinerja Pegawai	22
2.2.5 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	24
2.3 Tinjauan Tentang Kemacetan Lalu Lintas	25
2.3.1 Definisi Kemacetan Lalu Lintas	25
2.3.2 Tipe Kemacetan Lalu Lintas.....	27
2.3.3 Faktor-Faktor Penyebab Kemacetan Lalu Lintas	28
2.4 Kerangka Pikir.....	32
III. METODE PENELITIAN	34
3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian.....	34
3.2 Fokus Penelitian	35
3.3 Lokasi Penelitian	35
3.4 Jenis dan Sumber Data	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37

3.6 Teknik Analisis Data	41
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	43
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung	45
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	49
V. KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Rasio Kemacetan di Kota Bandar Lampung.....	3
Tabel 2. Arus Kemacetan.....	4
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4. Data Informan	38
Tabel 5. Daftar Dokumentasi	39
Tabel 6. Tabel Observasi.....	40
Tabel 7. Arus Kemacetan	49
Tabel 8. Tundaan (detik per kendaraan).....	49
Tabel 9. Jumlah Kendaraan di Kota Bandar Lampung 2019-2023.....	50
Tabel 10. Hasil Observasi 5 Lokasi Titik Kemacetan	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir.....	33
<i>Gambar 2. Teknik Analisis Data Moleong (2007)</i>	41
Gambar 3. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan	48
Gambar 4. Pemeliharaan Marka Jalan	64
Gambar 5. Jumlah Rambu Lalu Lintas	64
Gambar 6. Pemasangan Rambu Lalu Lintas.....	65

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemacetan Lalu Lintas adalah situasi atau keadaan terhentinya lalu lintas yang disebabkan oleh banyaknya jumlah kendaraan melebihi kapasitas jalan, dan mempengaruhi para pelaku pejalan, baik yang menggunakan angkutan umum maupun angkutan pribadi, hal ini berdampak pada ketidaknyamanan serta menambah waktu perjalanan bagi pelaku perjalanan (Margareth, 2015). Keadaan kemacetan tersebut dihadapkan oleh fakta yang diungkapkan Adisasmita (2011) Bahwa permintaan dan penggunaan transportasi meningkat sehingga sarana dan prasarana transportasi yang lebih memadai juga perlu ditingkatkan. Selain arus urbanisasi yang “deras” dan tidak seimbang antara volume transportasi dengan kapasitas jalan, pengelolaan sistem transportasi yang masih kurang menyebabkan masalah kemacetan sampai saat ini belum bisa teratasi dengan efektif. Dalam mengatasi permasalahan kemacetan lalu lintas, sistem transportasi dan manajemen lalu lintas harus dikembangkan potensi dan perannya untuk mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran berlalu lintas dalam rangka mendukung pembangunan ekonomi dan pengembangan wilayah.

Dalam permasalahan kemacetan lalu lintas di Indonesia terdapat sebuah upaya yang dilaksanakan pemerintah terlihat pada terwujudnya kebijakan yakni terbentuknya Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan. Bahwa Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mempunyai peran strategis dalam mendukung pembangunan dan integrasi nasional sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Undang-Undang tersebut menjadi dasar pelaksanaan suatu sistem transportasi nasional.

Berkembangnya sarana dan prasarana transportasi serta sistem perekonomian yang terintegrasi, ternyata keadaan yang demikian dapat mendorong sebagian penduduk pedesaan untuk melakukan urbanisasi atau hanya sekedar melakukan aktivitas di kota yang dianggap dapat memberikan pengaruh ekonomi yang lebih baik. Kota Bandar Lampung sebagai pusat seluruh kegiatan di Kota Bandar Lampung baik itu pemerintahan, ekonomi, sosial dan budaya secara langsung menyebabkan jumlah pertambahan penduduk yang terus meningkat. Akibatnya, terjadi terutama pada sektor transportasi dimana meningkatnya taraf ekonomi masyarakat menyebabkan meningkatnya kepemilikan kendaraan bermotor pribadi yang tidak diiringi peningkatan kapasitas jalan.

Kota Bandar Lampung sebagai daerah transit dari daerah luar, merupakan tempat terjadi aktivitas keluar masuk kendaraan ke daerah ini sehingga arus lalu lintas pun akan semakin ramai dan padat khususnya pada jalan utama kota Bandar Lampung sehingga dengan semakin padatnya arus lalu lintas pada ruas-ruas jalan utama kota maka hal ini dapat menyebabkan permasalahan transportasi yaitu masalah kemacetan. Kemacetan yang sering terjadi pada daerah perkotaan juga dapat disebabkan oleh ketidakseimbangan kapasitas jalan dengan jumlah kendaraan yang melintas di jalan. Kapasitas jalan yang sempit dan jumlah kendaraan yang melintas tidak seimbang sehingga dapat memicu arus lalu lintas yang tidak stabil. Kemacetan tidak hanya terjadi disebabkan oleh faktor tersebut saja namun ada faktor lain yang dapat menyebabkan masalah kemacetan terjadi.

Pada sektor transportasi di Kota Bandar Lampung turut mengikuti gejala kemacetan lalu lintas yang tinggi, Hal tersebut dikarenakan jumlah penduduk yang semakin meningkat dari tahun ke tahun dengan bertambahnya pula jumlah kendaraan hal tersebut tentunya mengakibatkan kepadatan lalu lintas. Seperti yang kita ketahui bahwa Kota Bandar Lampung merupakan ibukota Kota Bandar Lampung, yang secara otomatis menjadi pusat kota dengan aktivitas pemerintahan, perekonomian, pendidikan, dan sosial budaya yang tinggi serta berbagai akses pembangunan dan fasilitas yang semakin berkembang. Transportasi di Kota Bandar Lampung berkembang setiap

tahunnya seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya kesempatan kerja, serta meningkatnya tingkat pendapatan. Hal tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap kondisi transportasi yang dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakat. Sehingga kebutuhan akan transportasi yang cukup memadai akan semakin meningkat dan mendesak. Dengan demikian akan berdampak pada kemacetan lalu lintas yang terjadi di beberapa titik serta jam-jam tertentu khususnya di jalan Protokol Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil pra-riset peneliti pada Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung pada tanggal 11 desember 2023 melalui Bapak Iskandar selaku kepala bidang lalu lintas telah ditemukan beberapa titik lokasi kemacetan seperti pada ruas jalan Jl. Raden Intan, Jl. Gajah Mada, Jl. Dr. Susilo, Simpang Mall Kedaton, Simpang Unila. Adapun data yang diperoleh yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Rasio Kemacetan di Kota Bandar Lampung

No.	Nama Ruas Jalan	Rasio
1.	Jl. Jendral Sudirman	0,78
2.	Jl. Imam Bonjol	0,63
3.	Jl. Raden Intan	1,37
4.	Jl. Arif Rahman Hakim	0,21
5.	Jl. Z.A Pagar Alam	0,20
6.	Jl. R.A Kartini	0,56
7.	Jl. Urip Sumoharjo	0,64
8.	Jl. P. Antasari	0,74
9.	Jl. Cut Nyak Dien	0,97
10.	Jl. Gajah Mada	1,39
11.	Jl. Sisingamaraja	0,81
12.	Jl. Kimaja	0,66
13.	Jl. Ahmad Yani	0,72
14.	Jl. Dr. Susilo	2,61
15.	Simpang Mall Kedaton	1,40
16.	Simpang Unila	1,40

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung, 2023

Berdasarkan data tersebut, diketahui bahwa suatu jalan dapat dikatakan padat kendaraan apabila rasio jalan yang dihitung dari volume kendaraan dan kapasitas jalan protokol di Kota Bandar Lampung $\geq 0,70$. Titik pengamatan dalam pengamatan ini. Dari 16 (sepuluh) lokasi pengamatan tersebut ditemukan beberapa fakta yang terdapat di lapangan yaitu

terdapatnya jumlah kendaraan yang padat pada salah satu jalan utama di Kota Bandar Lampung yaitu pada 5 titik lokasi. Hal tersebut telah dijelaskan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 16 Tahun 2006 mengenai manajemen dan rekayasa lalu lintas di jalan yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. Arus Kemacetan

Tingkat Derajat Kejuhan	Karakteristik Operasi Terkait
A	Arus Bebas $V/C \text{ Ratio} \leq 0,6$
B	Arus Stabil $V/C \text{ Ratio} \leq 0,7$
C	Arus Stabil $V/C \text{ Ratio} \leq 0,8$
D	Arus Mendekati Tidak Stabil $V/C \text{ Ratio} \leq 0,9$
E	Arus Tidak Stabil, Terlambat, dengan tundaan tidak dapat ditolerir $V/C \text{ Ratio} = 1$
F	Arus tertahan, macet $V/C > 1$

Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 16 Tahun 2006

Berdasarkan data diatas, kelima titik jalan pada Kota Bandar Lampung yaitu Jl. Raden Intan, Jl. Gajah Mada, Jl. Dr. Susilo, Simpang Mall Kedaton, Simpang Unila berada diatas rasio $\leq 0,7$ dan menyentuh angka >1 . Jika berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 16 Tahun 2006 seperti yang telah dijelaskan kelima titik tersebut menunjukkan arus tertahan atau macet.

Kondisi sistem transportasi Kota Bandar Lampung dari tahun ke tahun semakin mengalami perubahan ke arah yang mengkhawatirkan. Munculnya persoalan-persoalan transportasi seperti kemacetan lalu lintas, masalah parkir, angkutan umum dan sebagainya disebabkan oleh meningkatnya kebutuhan transportasi yang tidak diimbangi dengan peningkatan pelayanan transportasi dan penyediaan infrastruktur yang memadai. Pada dasarnya kebutuhan akan pelayanan mempunyai ciri yang berbeda-beda sebagai fungsi dari waktu, tujuan perjalanan, frekuensi, jenis kargo yang diangkut dan lain sebagainya. Pelayanan sistem transportasi yang tidak sesuai dengan kebutuhan akan pergerakan menyebabkan sistem transportasi tersebut tidak berguna. Menyadari peranan transportasi, maka lalu lintas dan angkutan

jalan harus ditata dalam satu sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang serasi dengan tingkat 4 (empat) kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, selamat, aman, nyaman, cepat, tepat, teratur, lancar, dan dengan biaya yang terjangkau.

Kemacetan lalu lintas di Kota Bandar Lampung merupakan permasalahan yang kompleks dan sampai saat ini belum menemukan solusi yang efektif oleh karena itu perlu dilakukan perencanaan yang matang, tidak dapat dipungkiri lagi bahwa kemacetan lalu lintas yang belum teratasi hingga saat ini tidak lain adalah akibat perencanaan yang kurang matang.

Pemerintah kota Bandar Lampung sebagai institusi penyelenggaraan Kota membuat peraturan mengenai permasalahan lalu lintas yang tertuang dalam Peraturan Daerah (PERDA) Kota Bandar Lampung No. 10 Tahun 2017 bahwa dalam upaya penataan, pengaturan, pembinaan, pengendalian dan pengawasan di bidang lalu lintas khususnya aspek keselamatan, keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas serta peningkatan pelayanan kepada masyarakat perlu diatur ketentuan penyelenggaraan transportasi di Kota Bandar Lampung sesuai dengan perkembangan zaman, kemajuan teknologi dan kebutuhan masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam mengatur dan mengatasi permasalahan kemacetan, Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung merupakan salah satu stakeholder yang memiliki peran penting sebagai pelaksana kebijakan lalu lintas jalan. Sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 4 tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Bandar Lampung Pasal 12 ayat (1) ditegaskan bahwa: “Dinas Perhubungan merupakan unsur pelaksana tugas Walikota, mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan Kota di bidang Perhubungan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.”

Berdasarkan Perwali Kota Bandar Lampung Nomor 53 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung, berikut adalah tugas dan fungsi Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam mengatasi kemacetan yaitu Melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang perhubungan darat, perhubungan laut, dan perparkiran, Melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan angkutan jalan, angkutan laut, serta perparkiran dan Melaksanakan tugas pembantuan di bidang perhubungan. Kinerja Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi kemacetan di kota Bandar Lampung, antara lain: Penerapan sistem ganjil-genap, Peningkatan kapasitas jalan, dan Peningkatan kualitas angkutan umum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan wahyu, staff bidang lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung diketahui adapun perbedaan Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dan Kepolisian pada aspek perhubungan dalam mengatasi kemacetan yaitu Dinas Perhubungan kota Bandar Lampung berfokus pada mengatur dan mengawasi lalu lintas, meningkatkan kesadaran masyarakat tentang tertib lalu lintas dan merencanakan serta membangun infrastruktur sedangkan kepolisian berokus pada aspek penegakan hukum dalam mengatasi kemacetan seperti menindak pelanggar lalu lintas, melakukan patrol dan Razia serta menindak premanisme dan aksi balap.

Berdasarkan hasil pra-riset yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 11 Desember 2023, melalui staff bidang lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Wahyu, dalam hal ini sebagai instansi terkait telah mengoptimalkan kinerja pegawai pada bidang lalu lintas dalam mengatasi kemacetan sudah maksimal serta petugas kami saling berkoordinasi di lapangan untuk mengatasi kemacetan. Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung didukung oleh para pegawai yang bertugas di bidang lalu lintas. Berdasarkan data dari Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung, jumlah pegawai di pada Dinas

Perhubungan Kota Bandar Lampung pada tahun 2023 adalah sebanyak 395 orang, terdiri dari 197 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 208 orang Pegawai Tidak Tetap (PTT).

Kualitas pegawai Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung bidang lalu lintas dinilai dari latar belakang pendidikan dan pelatihan yang telah mereka terima. Berdasarkan data yang diperoleh dari Wahyu sebagai staff bidang lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung, sebanyak 159 orang pegawai memiliki latar belakang pendidikan di bidang transportasi dan lalu lintas, sedangkan sisanya memiliki latar belakang pendidikan di bidang lain. Selain itu, sebanyak 292 orang pegawai telah mengikuti pelatihan di bidang lalu lintas, baik pelatihan yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak swasta.

Berdasarkan hasil observasi peneliti yang dilakukan pada tanggal 22 Januari 2024 bertempat di jalan Z.A Pagar Alam pukul 07.10 dan 23 Januari 2024 pada Simpang Mall Bumi Kedaton puku 16.00 WIB dan 17.00 WIB ditemukan bahwa kemacetan pada kedua jalan tersebut terjadi cukup tinggi dan ramai namun tidak ditemukan pegawai dari Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung yang bertugas di titik tersebut. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan sebelumnya, telah dijelaskan bahwa pegawai bidang lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung selalu bertugas setiap harinya mulai dari pagi hingga sore hari pada jam-jam kemacetan yang telah diketahui oleh Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung tentunya hal tersebut bertentangan dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti terhadap 2 tempat tersebut.

Jumlah pegawai yang tergolong banyak saat ini tidak mampu untuk mengawasi seluruh ruas jalan di Kota Bandar Lampung serta sarana dan prasarana lalu lintas yang tersedia di Kota Bandar Lampung masih belum memadai, terutama untuk ruas jalan yang rawan kemacetan seperti ketersediaan penanda atau jaket pegawai Dinas Perhubungan, marka jalan dan alat pemberi syarat lalu lintas. Hal ini menyebabkan kinerja pegawai Dishub dalam mengatur lalu lintas menjadi lebih sulit Hal ini menyebabkan

beberapa ruas jalan menjadi rawan kemacetan, terutama pada jam-jam sibuk. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung, jam-jam sibuk atau jam-jam kemacetan di Kota Bandar Lampung umumnya terjadi pada pagi hari antara pukul 06.30-08.30 WIB dan sore hari antara pukul 15.30-17.30 WIB. Pada jam-jam tersebut, arus lalu lintas di Kota Bandar Lampung akan sangat padat.

Pelayanan yang aman, nyaman, lancar dan terjangkau oleh publik yang mempunyai mobilitas tinggi tentunya sangat perlu dukungan dan perencanaan yang matang. Namun, Keadaan kota Bandar Lampung yang pada akhir-akhir ini mulai mengalami masalah terkait kelancaran arus lalu lintas, hal ini diakibatkan oleh jumlah kendaraan yang semakin meningkat serta ketersediaan ruas jalan yang tidak memadai dan kondisi jalan yang rusak. Kendala lainnya adalah kurangnya koordinasi instansi terkait, penegakan peraturan yang kurang maksimal, dan rendahnya kesadaran dari pengguna dan pemberi jasa.

Dinas perhubungan Kota Bandar Lampung adalah sebuah unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang lalu lintas. Transportasi memiliki peranan yang sangat penting dan strategis dalam ikut mendorong dan sekaligus menggerakkan dinamika pembangunan daerah terutama keterkaitan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat (*publik service*), penunjang kegiatan ekonomi daerah, dan salah satu potensi pendapatan daerah. Salah satu bidang transportasi yang memerlukan perhatian lebih yakni transportasi darat karena sebagian besar aktivitas manusia berada didarat. Bidang lalu lintas melaksanakan pengawasan, pengendalian, motoring dan evaluasi penetapan rambu lalu lintas, marka jalan, *road hum*, *deliniator*, pita penggaduh, cermin lalu lintas, pulau lalu lintas, pembatas ketinggian kendaraan, pagar pengaman lalu lintas, guard rail dan pengarah kaki, jalur sepeda.

Persoalan transportasi Kota Bandar Lampung yang mengakibatkan kemacetan menjadi semakin kompleks, hal ini mengakibatkan Kota Bandar

Lampung membutuhkan perencanaan pembangunan transportasi baik itu jangka panjang ataupun pendek. Inilah yang menjadi ketertarikan peneliti untuk mengkaji lebih jauh mengenai kinerja Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung karena dirasa sangat penting untuk mengatasi dan memberikan solusi mengenai sistem transportasi kota yang baik dalam mengatasi kemacetan di Kota Bandar Lampung. Untuk itu peran Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung sangatlah berpengaruh dalam mengurangi permasalahan kemacetan yang terjadi saat ini, dan merupakan badan yang melaksanakan tugas pokok membantu walikota dalam menyelenggarakan pemerintahan di bidang perhubungan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kinerja Pegawai Bidang Lalu Lintas Pada Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Dalam Mengatasi Kemacetan Di Kota Bandar Lampung”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pegawai bidang lalu lintas pada Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam mengatasi kemacetan di Kota Bandar Lampung?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung kinerja pegawai bidang lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam mengatasi kemacetan di Kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai bidang Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam mengatasi kemacetan di Kota Bandar Lampung.
2. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang oleh Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam mengatasi kemacetan di Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Berkaca dari tujuan penelitian diatas maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Teoritis
Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran serta menambah pengetahuan dan wawasan penulis dari penelitian yang akan dilakukan, dengan cara menerapkan ilmu serta teori-teori yang didapat selama perkuliahan dalam menganalisis bagaimana kinerja kinerja Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam menanggulangi kemacetan di Kota Bandar Lampung.
2. Praktis
Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan informasi bagi masyarakat umum mengenai kinerja Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam menanggulangi kemacetan di Kota Bandar Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan penelitian terdahulu sebagai salah satu kerangka acuan untuk memperkaya teori yang digunakan dalam kajian penelitian yang dilakukan. Peneliti menggunakan tinjauan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema penelitian yang hendak dilakukan. Berikut adalah penelitian terdahulu yang disajikan dalam bentuk tabel di bawah ini:

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Tody (2020) Kinerja Bidang Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Surakarta	Fokus pada penelitian ini menggunakan teori milik Selin dan Woodward dalam Ratminto (2006) kinerja dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu beban kerja/permintaan, ekonomi, efisien, efektivitas dan kewajaran.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Bidang Lalu Lintas Kota Surakarta selama tahun 2020 sudah cukup baik. Meskipun dalam pelaksanaan program kerja yang telah ditetapkan tidak selalu berhasil. Kinerja Dinas Perhubungan Kota Surakarta dapat diketahui berdasarkan efektivitas organisasi, yaitu tercapainya kelancaran lalu lintas dan menurunnya jumlah pelanggaran lalu lintas. Selain itu, kinerja dinas juga dapat diketahui dari akuntabilitas organisasi, yaitu pertanggungjawaban anggaran yang digunakan berdasarkan alokasi dana yang diberikan oleh pemerintah Kota Surakarta kepada Dinas Perhubungan untuk

No.	Peneliti dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
2.	Calvin (2019) Kinerja Dinas Perhubungan manado dalam mengatasi kemacetan di Kota Manado	Fokus pada penelitian ini menggunakan teori indikator kinerja oleh Dwiyanto (1995) yaitu Produktivitas (mengukur efektivitas dan efisiensi), responsibilitas, akuntabilitas, responsivitas, dan kualitas layanan	<p>pelaksanaan program kegiatan terutama untuk pengadaan dan pemeliharaan sarana prasarana lalu lintas serta biaya operasional organisasi secara keseluruhan.</p> <p>Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat di simpulkan hasil penelitian ini sebagai yaitu Dinas Perhubungan dalam mengatasi permasalahan yang dialami di jalanan Kota Manado sudah cukup baik namun masih tetap juga ditemukan kendala yang dapat menghambat keefektivitasan program kerja yang nantinya akan di buat oleh Dinas Perhubungan kota Manado, namun dari semuanya Kinerja Dinas Perhubungan sudah cukup baik dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Dinas Perhubungan sudah cukup maksimal namun masih saja ada oknum-oknum yang membuat dan mempersulit.</p>
3.	Agus (2019) Analisis Kebijakan Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Dalam Mengatasi Kemacetan Lalu Lintas Melalui Operasionalisasi Bus Rapid Transit (Studi Di Kota Bandar Lampung)	Fokus penelitian ini yaitu enam tahapan dalam analisis kebijakan publik menurut Suharto (2014) yaitu mendefinisikan masalah, mengumpulkan bukti, mengkaji penyebab maslaah, mengevaluasi kebijakan, mengembangkan alternatif dan menyelesaikan alternatif terbaik	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kebijakan pemerintah Kota Bandar Lampung dalam mengatasi kemacetan lalu lintas melalui opsionalisasi Bus Rapid Transit (BRT) merupakan kebijakan yang yang bersifat mendesak dan membutuhkan penyelesaian dalam waktu yang cepat, karena kemacetan telah menjadi masalah yang perlu sesegera mungkin dicarikan jalan keluarnya. Oleh karena itu Pemerintah Kota Bandar</p>

No.	Peneliti dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
			Lampung memilih kebijakan operasionalisasi BRT sebagai salah satu alat transportasi massal yang mampu mengangkut penumpang dalam jumlah banyak dan memberikan keamanan serta kenyamanan pada masyarakat. Kebijakan ini cukup maksimal dalam mengatasi kemacetan lalu lintas di Kota Bandar Lampung, karena dengan operasionalisasi BRT, Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung tidak memperpanjang izin trayek angkutan kota (angkot), sehingga jumlah angkot yang beroperasi di wilayah Kota Bandar Lampung menjadi berkurang dan mengurangi kapasitas beban jalan, sehingga arus lalu lintas menjadi lebih lancar.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti memiliki persamaan pada metode penelitian yaitu menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif serta fokus penelitian yaitu kinerja pegawai Dinas Perhubungan. Perbedaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dengan penelitian terdahulu yaitu perbedaan lokasi penelitian yang pada penelitian ini akan dilakukan Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung serta teori yang akan digunakan untuk menganalisis kinerja pegawai Bidang Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung, pada penelitian ini menggunakan indikator dari kinerja karyawan menurut Robbins (2006) adalah kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab.

2.2 Tinjauan Pustaka Tentang Kinerja

2.2.1 Definisi Kinerja Pegawai

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak dapat dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut (Pasolong, 2007).

Istilah kinerja dimaksudkan sebagai terjemahan dari istilah "performance". Menurut Kane dalam (Sedarmayanti, 2001), kinerja bukan merupakan karakteristik seseorang, seperti bakat atau kemampuan, tetapi merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata. Kinerja dalam kaitannya dengan jabatan diartikan sebagai hasil yang dicapai yang berkaitan dengan fungsi jabatan dalam periode waktu tertentu

Menurut Rue dan Byars dalam (Pasolong, 2007) kinerja adalah sebagai tingkat pencapaian hasil. Sedangkan menurut Suyadi (1999) kinerja adalah : “hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.”. Sementara itu, pengertian kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi.

Dari berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja mempunyai beberapa elemen, yaitu:

1. Hasil kerja dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau kelompok.
2. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk ditindaklanjuti, sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik.
3. Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.
4. Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral dan etika, artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai moral dan etika yang berlaku umum.

Berdasarkan pada tingkat kepentingannya, maka penilaian kinerja bertujuan untuk (Sri, 2005):

1. Meningkatkan kemampuan pegawai.
Dengan diketahuinya peringkat keberhasilan setiap pegawai, maka akan terdorong keinginan untuk selalu meningkatkan prestasi.
2. Identifikasi faktor penghambat kinerja.
Penilaian prestasi kerja diharapkan akan dapat diperoleh informasi mengenai mengapa seseorang pegawai memiliki perbedaan dalam hal kemampuan walaupun memiliki fasilitas kerja dan gaji yang sama.
3. Menetapkan kebijakan strategis.
Hasil akhir dari penilaian prestasi kerja adalah membantu manajemen untuk merumuskan kebijakan-kebijakan dalam

rangka peningkatan kinerja karyawan secara khusus dan organisasi pada umumnya.

Apabila penilaian kinerja dapat dilakukan secara baik dan objektif, maka akan dapat diperoleh manfaat-manfaat yang dapat dirasakan. Adapun manfaat dari penilaian kinerja adalah (Sri, 2005):

1. Manfaat bagi manajer penilai

Dengan melakukan penilaian secara objektif, penilai akan mudah mengidentifikasi beberapa hal mengenai pegawai yang dinilai, seperti kekuatan dan kelemahan pegawai, beberapa masalah yang ada, masalah potensial dan kebutuhan akan program pelatihan.

2. Manfaat bagi pegawai

Karyawan (pegawai) akan memperoleh kesempatan untuk mengekspresikan pandangannya, mengetahui kekuatan dan kelemahan pada dirinya, memiliki kesempatan untuk mendiskusikan tujuan organisasi/departemen, dan mengidentifikasi peranan dirinya.

3. Manfaat bagi organisasi

Secara umum, penilaian prestasi kerja karyawan/pegawai akan mampu meningkatkan kinerja individu, meningkatkan kinerja departemen, adanya efisiensi, meningkatnya kualitas produksi/pelayanan.

2.2.2 Indikator Kinerja Pegawai

Indikator kinerja menurut Robbins (2006) adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan (*inputs*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefits*) dan dampak (*impacts*).

Selanjutnya, Robbins (2006) mendefinisikan indikator masukan (*inputs*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana, sumber daya manusia, informasi, kebijakan atau peraturan perundang-undangan, dan sebagainya. Indikator keluaran (*outcomes*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Indikator manfaat (*benefits*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator dampak (*impact*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang ditetapkan.

Penetapan indikator LAN menurut LAN-RI, yaitu merupakan proses identifikasi dan klasifikasi indikator kinerja melalui sistem pengumpulan dan pengelolaan data atau informasi untuk menentukan kinerja kegiatan, program, dan kebijakan. Penetapan indikator kinerja harus didasarkan pada masukan indikator masukan (*inputs*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefits*) dan dampak (*impacts*).

Mc. Donald dan Lawton dalam (Ratminto, 2006) berpendapat bahwa indikator kinerja dapat diukur dari *output oriented measures throughput, efficiency, dan effectiveness*. Jadi kinerja suatu organisasi dapat diukur dari hasil yang diorientasikan pada pengukuran efisien dan efektivitas organisasi tersebut. Sedangkan menurut Selim dan Woodward dalam (Ratminto, 2006) kinerja dapat diukur dari beberapa indikator antara lain *workload/demand, economy, efficiency, effectiveness, dan equity*. Dari pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja dapat diukur dari beban kerja atau permintaan, ekonomi, efisien, efektivitas dan kewajaran.

2.2.3 Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai

Kinerja pegawai dapat dilihat dari beberapa pekerjaan yang telah dilaksanakan dengan penggunaan waktu yang dipakai serta jabatan yang dipangku oleh pegawai dari tingkat keahlian, serta latar belakang pendidikan. Hal ini merupakan dikemukakan oleh Sinungan (2009), bahwa kinerja pegawai dapat dilihat dari manusianya yang meliputi :

1. Kuantitas hasil pekerjaan
2. Pendidikan
3. Kemampuan

Berhubungan dengan pendapat diatas, bahwa didalam kinerja pegawai dalam menjalankan pekerjaan kantor, tetapi juga dari kemampuan manusianya dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah disampaikan kepadanya, sehingga kemampuan pegawai itu tercermin dari hasil dan tingkat keterampilan yang dimilikinya. Dalam uraian yang disampaikan dalam batasan yang dikemukakan diatas, dikatakan kinerja pegawai disetiap instansi atau organisasi adalah ditentukan oleh tingkat atau kemampuan dalam pelaksana pekerjaan tersebut. Jadi setiap pekerjaan dapat dikatakan efektif adalah ditentukan oleh pencapaian sasaran yang telah ditetapkan, dan kemampuan yang dimiliki. Disamping itu juga ditentukan oleh tingkat semangat kerja dari pegawai yang bersangkutan di dalam melaksanakan pekerjaan tersebut. Dalam meningkatkan kinerja pegawai, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka pelaksanaan tugas semaksimal yang dibutuhkan, sangat perlu untuk memfungsikan pegawai yang ada serta memfungsikan yang baik. Dalam menciptakan sistem kerja yang baik, dan menjalankan fungsinya merupakan suatu tindakan dalam menyempurnakan pekerjaan dan berpengaruh pada peningkatan kinerja pegawai.

Pendapat lain dari Mangkunegara (2000:7) faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*). Artinya, pimpinan dan pegawai yang memiliki *IQ* di atas rata-rata (*IQ* 110-120) apalagi *IQ* superior, *very superior*, *gifted* dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih baik mudah mencapai kinerja maksimal.

2. Faktor Motivasi

Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersifat *negative* terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklimkerja, kebijakan pemimpin, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Adapun indikator dari kinerja karyawan menurut Robbins (2006) adalah sebagai berikut :

1. Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. Kualitas kerja merupakan indikator penting dalam menilai kinerja individu di dalam suatu organisasi. Penilaian terhadap kualitas kerja lebih menekankan pada kemampuan karyawan untuk menghasilkan pekerjaan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari ketepatan dan ketelitian dalam melaksanakan tugas, serta seberapa baik hasil kerja memenuhi harapan yang ada. Kualitas kerja tidak hanya mengacu pada hasil akhir, tetapi juga pada proses yang dilalui, yang mencakup kemampuan karyawan untuk menggunakan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki untuk

menyelesaikan tugas. Semakin tinggi kualitas pekerjaan yang dihasilkan, semakin tinggi pula nilai yang diberikan kepada karyawan tersebut. Peningkatan kualitas kerja sering kali berhubungan dengan pelatihan dan pengembangan keterampilan, serta adanya motivasi yang kuat dari dalam diri karyawan untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaannya

2. Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing. Kuantitas kerja merujuk pada jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu. Indikator ini mengukur produktivitas seseorang dengan melihat berapa banyak unit kerja atau tugas yang dapat diselesaikan dalam satu hari atau periode tertentu. Meskipun kuantitas kerja penting, hal ini harus tetap seimbang dengan kualitas kerja, karena peningkatan jumlah pekerjaan yang diselesaikan tanpa mempertimbangkan kualitas dapat berdampak negatif pada hasil akhir. Oleh karena itu, organisasi perlu memastikan bahwa karyawan memiliki cukup waktu dan sumber daya untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik, sambil menjaga tingkat produktivitas yang optimal. Penilaian kuantitas kerja dapat meliputi jumlah unit yang dihasilkan, siklus aktivitas yang diselesaikan, serta kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efisien dan tepat waktu
3. Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan. Pelaksanaan tugas berfokus pada seberapa baik seorang karyawan mampu menjalankan tugas yang diberikan sesuai dengan petunjuk atau prosedur yang berlaku. Dalam indikator ini, keakuratan dan ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi hal yang sangat penting. Karyawan yang memiliki kemampuan untuk mengerjakan tugas dengan sedikit atau tanpa kesalahan akan lebih dihargai dalam organisasi. Proses ini tidak hanya mencakup kemampuan teknis,

tetapi juga kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah dan beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. Oleh karena itu, pelaksanaan tugas yang baik tidak hanya diukur dari kemampuan seorang karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga dari cara mereka mengelola tantangan yang ada dalam melaksanakan tugas tersebut dengan efektif dan efisien.

4. Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan. Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah indikator yang menggambarkan kesadaran dan komitmen karyawan dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh perusahaan. Seorang karyawan yang memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi akan selalu berusaha menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, tanpa menunggu instruksi lebih lanjut atau pengawasan yang ketat. Hal ini mencakup kemauan untuk menghadapi tantangan dan menyelesaikan tugas meskipun ada kesulitan atau hambatan. Tanggung jawab ini juga meliputi keinginan untuk bertanggung jawab atas hasil pekerjaan yang dilakukan, baik itu positif atau negatif. Karyawan yang memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi akan menjadi aset yang sangat berharga bagi perusahaan, karena mereka akan terus berusaha untuk memberikan kontribusi terbaik demi kemajuan organisasi.

Adapun menurut Henry Simamora (2006) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik situasi

Bagaimana lingkungan dan organisasi mempengaruhi pelaksanaan kinerja di dalam organisasi. Lingkungan menempatkan tuntutan-tuntutan kinerja didalam organisasi. Organisasi juga dapat mempengaruhi kinerja, dan menentukan siapa yang memiliki tanggung jawab untuk penilaian.

2. Deskripsi Pekerjaan

Spesifikasi pekerjaan dan standar kinerja pekerjaan. Karena pekerjaan-pekerjaan yang berbeda mempunyai deskripsi pekerjaan yang berbeda pula, program evaluasi kinerja haruslah menyediakan cara yang sistematis untuk mempertimbangkan perbedaan-perbedaan ini dan memastikan evaluasi yang konsisten diseluruh pekerjaan dan karyawan yang mendudukinya.

3. Tujuan-tujuan penilaian kinerja

Tujuan penilaian kinerja secara mendasar tergolong kedalam dua bagian yaitu evaluasi dan pengembangan.

4. Sikap para pegawai dan atasan terhadap evaluasi.

Salah satu sarana organisasi untuk mencapai tujuan, adalah kinerja para anggotanya dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya, sesuai dengan kedudukan dan peranan masing-masing dalam organisasi. Sebuah organisasi instansi Pemerintah, merupakan sebuah lembaga yang menjalankan roda pemerintahan dan melaksanakan pembangunan Sumber Daya Manusia yang memiliki kinerja yang baik dan dapat memberikan stimulasi yang berpengaruh terhadap banyak orang dalam mewujudkan pekerjaan dalam satu tim. Menurut Sinungan (2011), produktivitas karyawan, mengacu pada pola tingkah lakuyang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

1. Adanya hasrat yang kuat untuk melaksanakan sepenuhnya apa yang sudah menjadi norma, etik dan kaidah yang berlaku.
2. Adanya perilaku yang dikendalikan.
3. Adanya ketahanan

2.2.4 Aspek-Aspek Kinerja Pegawai

Ukuran hasil dari kinerja memainkan peranan kunci dalam memantau apakah tujuan jangka panjang, menengah dan pendek organisasi sesuai dengan aspirasi yang diinginkan. Berdasarkan informasi yang dihasilkan

dari indikator kinerja, maka manajer akan dapat melihat parameter tersebut kepada atasan maupun bawahan mereka, guna mengambil tindakan atau keputusan yang dirasakan perlu.

Mathis dan Jackson (2006), menyebutkan ada banyak cara untuk mengukur kinerja pegawai sehingga dapat mendukung keberhasilan suatu organisasi, elemen utama yang merupakan faktor kunci ada tiga, yaitu:

1. Produktivitas adalah ukuran kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dilakukan dengan mempertimbangkan biaya sumber daya yang digunakan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut
2. Kualitas produksi juga harus dipertimbangkan sebagai bagian dari produktivitas, karena ada kemungkinan satu alternatif untuk memproduksi lebih banyak tetapi dengan kualitas yang lebih rendah.
3. Pelayanan yang berkualitas tinggi pada pelanggan merupakan hasil penting lainnya yang akan mempengaruhi kinerja kompetitif perusahaan. Dimensi pelayanan terdiri dari keyakinan pengetahuan tenaga kerja, fasilitas dan peralatan fisik, perhatian, bantuan tepat pada waktunya, kinerja yang dapat diandalkan dan tepat, semua menuju pada hasil pelayanan terbaik.

Sejalan dengan Furtwengler (2002), yang memfokuskan pada ukuran-ukuran kinerja, yaitu Kecepatan; Kualitas; Layanan; dan Nilai. Sedangkan Bernaddin dan Russel (1993) mengungkapkan 6 (enam) kriteria utama kinerja yang dapat dinilai, yaitu:

- 1) Kualitas. Merupakan tingkat dimana proses atau hasil dari suatu kegiatan yang sempurna, dengan kata lain melaksanakan kegiatan dengan cara ideal atau sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
- 2) Kuantitas. Yaitu besaran yang dihasilkan dalam bentuk nilai uang, sejumlah unit atau kegiatan yang diselesaikan.

- 3) Ketepatan waktu. Merupakan tingkat atau hasil yang diselesaikan dengan waktu yang lebih cepat dari yang ditetapkan dan menggunakan waktu yang disediakan untuk kegiatan lain.
- 4) Efektivitas biaya. Yaitu tingkat dimana penggunaan sumber-sumber organisasi atau perusahaan baik berupa sumber daya manusia, teknologi, bahan baku, peralatan digunakan secara optimal untuk mendapatkan target tertinggi.
- 5) Kebutuhan pengawasan. Suatu keadaan dimana seberapa jauh pegawai membutuhkan pengawasan untuk dapat memperoleh hasil yang diinginkan tanpa melakukan kesalahan.
- 6) Pengaruh interpersonal. Tingkat dimana pegawai menunjukkan perasaan self esteem, goodwill, dan kerja sama diantara rekan sekerja dan bawahan.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa aspek kinerja antara lain adalah: produktivitas, kualitas suatu produksi, pelayanan yang berkualitas, kuantitas, kecepatan, efektivitas waktu dan biaya, layanan, nilai, kebutuhan pengawasan dan pengaruh antar pribadi.

2.2.5 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur yang ada selama suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, efisien, konsisten, standar dan sistematis. SOP adalah suatu panduan tertulis dalam menjalankan kegiatan sehari-hari di suatu lembaga untuk menjamin standar mutu hasil pekerjaan.

Standar Operasional Prosedur yang disingkat dengan SOP adalah tata cara atau acuan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator

administratif prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit organisasi yang bersangkutan. SOP pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan pemerintah merupakan pedoman dalam pengelolaan informasi bagi satuan kerja perangkat di lingkungan pemerintah dalam penyusunan daftar informasi dan dokumentasi publik, pelayanan permohonan informasi publik, uji konsekuensi informasi publik, penanganan keberatan informasi publik dan fasilitas sengketa informasi.

Tujuan dari SOP itu sendiri menurut Moehariono (2012) adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih (*good governance*). SOP, tidak saja bersifat internal tetapi juga bersifat eksternal, sehingga selain dapat digunakan untuk mengukur kinerja. Dengan demikian SOP merupakan pedoman atau acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan.

2.3 Tinjauan Tentang Kemacetan Lalu Lintas

2.3.1 Definisi Kemacetan Lalu Lintas

Lalu lintas dalam Undang-undang No. 22 Tahun 2009 didefinisikan sebagai gerak kendaraan dan orang di Ruang Lalu Lintas Jalan. Seperti yang kita ketahui bahwa di setiap kota-kota besar di Indonesia terdapat banyak aktivitas lalu lintas jalan yang sering menimbulkan kemacetan terutama di kota yang tidak mempunyai transportasi publik yang memadai ataupun tidak seimbangya kebutuhan jalan dengan kepadatan penduduk

Kemacetan lalu lintas telah menjadi rahasia umum di daerah perkotaan, beberapa faktor spesifik seperti jumlah penduduk, urbanisasi, penambahan kepemilikan kendaraan, dan penambahan

jumlah perjalanan juga turut menambah masalah kemacetan lalu lintas. Mobilitas penduduk meningkatkan kebutuhan akan angkutan umum sehingga menghasilkan lebih banyak kebutuhan akan fasilitas dan layanan alat transportasi.

Kemacetan lalu lintas adalah situasi dimana arus lalu lintas melebihi kapasitas jalan tersebut yang mengakibatkan kecepatan bebas ruas jalan tersebut mendekati atau melebihi 0 km/jam sehingga menyebabkan terjadinya antrian kendaraan (MKJI, 1997). Kemacetan lalu lintas terjadi bila pada kondisi lalu lintas di jalan raya mulai tidak stabil, kecepatan operasi menurun relative cepat akibat adanya hambatan yang timbul dan kebebasan bergerak relative kecil (Meutia, dkk, 2017).

Menurut Margareth, dkk (2015) Kemacetan Lalu Lintas adalah situasi atau keadaan terhentinya lalu lintas yang disebabkan oleh banyaknya jumlah kendaraan melebihi kapasitas jalan, dan sangat mempengaruhi para pelaku perjalanan, baik yang menggunakan angkutan umum maupun angkutan pribadi, hal ini berdampak pada ketidaknyamanan serta menambah waktu perjalanan bagi pelaku perjalanan.

Sedangkan menurut (Meidianisa, 2016), Kemacetan adalah apabila arus lalu lintas mendekati kapasitas, kemacetan mulai terjadi, kemacetan semakin meningkat apabila arus begitu besarnya sehingga kendaraan sangat berdekatan satu sama lain, kemacetan total apabila kendaraan berhenti atau bergerak lambat, yang disebabkan oleh beberapa faktor yang sering terjadi dan menyebabkan antrian kendaraan yang panjang.

Kemacetan lalu lintas terjadi bila ditinjau dari tingkat pelayanan jalan yaitu pada kondisi lalu lintas mulai tidak stabil, kecepatan operasi menurun relative cepat akibat hambatan yang timbul dan kebebasan bergerak relatif kecil. Kemacetan mulai terjadi jika arus lalu lintas mendekati besaran kapasitas jalan. Kemacetan semakin meningkat

apabila arus begitu besarnya sehingga kendaraan sangat berdekatan satu sama lain. Kemacetan total terjadi apabila kendaraan harus berhenti atau bergerak sangat lambat (Tamin, 2000).

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kemacetan lalu lintas adalah arus lalu lintas yang ditinjau melebihi kapasitas rencana jalan, sehingga mengurangi kelancaran lalu lintas bayangkan mengakibatkan tersendatnya kendaraan bahkan dapat mengakibatkan berhentinya kendaraan. Untuk itu perlu adanya kerja sama dan upaya yang lebih baik lagi antara pemerintah dan masyarakat agar masalah ini cepat terselesaikan dengan efektif dan efisien.

2.3.2 Tipe Kemacetan Lalu Lintas

Tipe kemacetan menjadi tiga yaitu *recurrent congestion*, *non-recurrent congestion* dan *pre-congestion* atau *border line congestion* (Sugiyanto : 2011).

1. Recurrent congestion

adalah kemacetan yang terjadi secara berulang dan terus menerus, misalnya pada periode pagi pada saat pergi kerja dan sore pada pulang kerja.

2. Non-recurrent congestion

adalah kemacetan yang terjadi karena adanya suatu insiden misalnya kecelakaan lalu lintas.

3. Pre-congestion atau *borderline congestion*

adalah tipe kemacetan yang terjadi ketika kecepatan aktual kendaraan berada di bawah kecepatan arus bebas yang mengakibatkan kerugian bagi pengguna jalan berupa pemborosan konsumsi bahan bakar, waktu yang terbuang, pencemaran lingkungan.

2.3.3 Faktor-Faktor Penyebab Kemacetan Lalu Lintas

Kemacetan akan menimbulkan berbagai dampak negatif, baik bagi pengemudinya sendiri maupun ditinjau dari segi ekonomi dan lingkungan. Bagi pengemudi, kemacetan akan menimbulkan ketegangan (*stress*). Dampak negatif dari segi ekonomi yaitu berupa kehilangan waktu karena perjalanan yang lama serta bertambahnya biaya operasi kendaraan berhenti. Sedangkan dampak negatif terhadap lingkungan yaitu berupa polusi udara dan gangguan suara kendaraan / kebisingan (Munawar, 2004).

Menurut penelitian Munawar (2004) terdapat 5 penyebab kemacetan, yaitu:

1. *Physical Bottlenecks*

Physical Bottlenecks adalah kemacetan yang terjadi karena jumlah kendaraan sudah melewati batas maksimum. Batas tersebut diperoleh dari faktor jalan, persimpangan jalan, dan tata letak jalan.

2. Kecelakaan Lalu Lintas (*traffic accident*)

Kemacetan lalu lintas salah satunya diakibatkan dari adanya insiden atau faktor kecelakaan di jalur perjalanan. Kecelakaan lalu lintas menutup sebagian ruas jalan hal inilah yang menyebabkan adanya kemacetan karena perlu waktu dalam mengevakuasi kendaraan yang terlibat kecelakaan.

3. Area Pekerjaan (*work zone*)

Kemacetan ini merupakan kemacetan yang dikarenakan oleh adanya aktivitas konstruksi pada jalan. Aktivitas tersebut akan mengakibatkan perubahan kondisi lingkungan jalan. Perubahan-perubahan kondisi lingkungan jalan tersebut seperti ketinggian jalan ataupun lebar jalan yang berbeda, pengalihan ataupun penutupan jalan, dan lain sebagainya.

4. Cuaca yang Buruk (*bad weather*)

Kondisi cuaca juga dapat mengakibatkan perubahan cara mengemudi seorang pengemudi kendaraan, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi arus lalu lintas. Misalnya kondisi cuaca dalam keadaan hujan lebat dapat mengurangi jarak penglihatan pengemudi, sehingga banyak pengemudi menurunkan kecepatan dalam berkendara.

5. Alat Pengatur Lalu Lintas (*poor signal timing*)

Kemacetan yang dikarenakan alat pengatur lalu lintas merupakan pengaturan lalu lintas yang bersifat kaku dan tidak mengikuti tinggi rendahnya arus lalu lintas. Selain lampu merah, jalur kereta api juga mempengaruhi tingkat kepadatan jalan, sehingga jalur kereta api yang memotong jalan harus seoptimal mungkin.

Sedangkan menurut (Vick, dalam Button, 1982,126) tipe kemacetan dibagi menjadi 5 tipe, yaitu:

1. *Simple Interaction*

Kemacetan yang terjadi pada saat arus lalu lintas rendah dengan jumlah pergerakan kecil. Biasanya disebabkan oleh cara mengemudi yang lambat dan berhati-hati untuk menghindari kecelakaan

2. *Multiple Interaction*

Kemacetan yang terjadi pada saat arus lalu lintas lebih tinggi yang mengakibatkan tiap bertambahnya kendaraan akan lebih saling menghalangi satu sama lain, meskipun kapasitas jalan digunakan secara optimal.

3. *Bottleneck Situation*

Kemacetan yang terjadi karena penyempitan lebar jalan, sehingga ruas jalan tersebut mengalami penurunan kapasitas jalan dibanding ruas jalan sebelum dan sesudahnya. Bila arus di bawah kapasitas *Bottleneck*, maka di ruas jalan tersebut akan terjadi interaksi berganda, namun bila memenuhi kapasitas, apalagi

untuk beberapa waktu yang lama maka akan menimbulkan kemacetan.

4. *Triggermeck Situation*

Kemacetan yang ditimbulkan karena adanya pemicu yang menyebabkan kemacetan. Seperti adanya kecelakaan lalu lintas, jalan rusak, maupun ada kendaraan yang rusak sehingga menghalangi kelancaran lalu lintas.

5. *Network dan Control Congestion*

Kemacetan yang terjadi karena adanya upaya perencana dan pengelola jalan untuk mengurangi biaya kemacetan untuk beberapa waktu atau jenis lalu lintas tertentu, namun mengakibatkan kecelakaan di waktu dan jenis lalu lintas yang lain.

Tamin (2000: 99) juga berpendapat bahwa yang menjadi faktor penyebab kemacetan Lalu Lintas antara lain, diantaranya sebagai berikut:

1. Adanya jumlah kendaraan yang melebihi kapasitas jalan.

Hal ini seringkali menjadi masalah yang ada di wilayah perkotaan. Kemacetan lalu lintas terjadi karena di kota sebagai pusat kegiatan ekonomi masyarakat. Sehingga tidak heran bila kapasitas jalan yang ada di kota tidak bisa menampung semua kendaraan yang ada. Sehingga kemacetan pun tak bisa dihindari.

2. Adanya pedagang kaki lima yang menjajakan dagangannya di pinggir jalan raya.

Pedagang kaki lima yang berjualan dipinggri jalan raya. Biasanya mereka mengambil trotoar sebagai tempat untuk berjualan. Selain sudah menyebabkan kemacetan lalu lintas, pedagang kaki lima ini juga telah mengambil hak pejalan kaki. Sehingga pejalan kaki tidak lagi bisa melewati trotoar, melainkan berjalan melewati jalan raya. Hal itu bisa terjadi karena banyak dari pengguna jalan raya yang berhenti dipinggir jalan untuk membeli barang kepada

pedagang kaki lima. Selain itu pengguna jalan yang membeli barang di pedagang kaki lima biasanya memarkirkan kendaraannya di pinggir jalan raya sehingga itu bisa menyebabkan kemacetan lalu lintas.

3. Terjadinya kecelakaan lalu lintas.

Terjadinya kecelakaan lalu lintas juga dapat menyebabkan terjadinya kemacetan transportasi lalu lintas. Karena ketika ada kecelakaan biasanya akan banyak para pengguna jalan yang memelankan laju kendaraannya sehingga itu akan memicu terjadinya kemacetan lalu lintas.

4. Adanya kendaraan yang parkir sembarangan di pinggir jalan.

Hal ini sudah tentu seringkali menyebabkan terjadinya kemacetan lalu lintas. Di wilayah perkotaan biasanya seringkali ditemui kendaraan yang diparkir secara sembarangan.

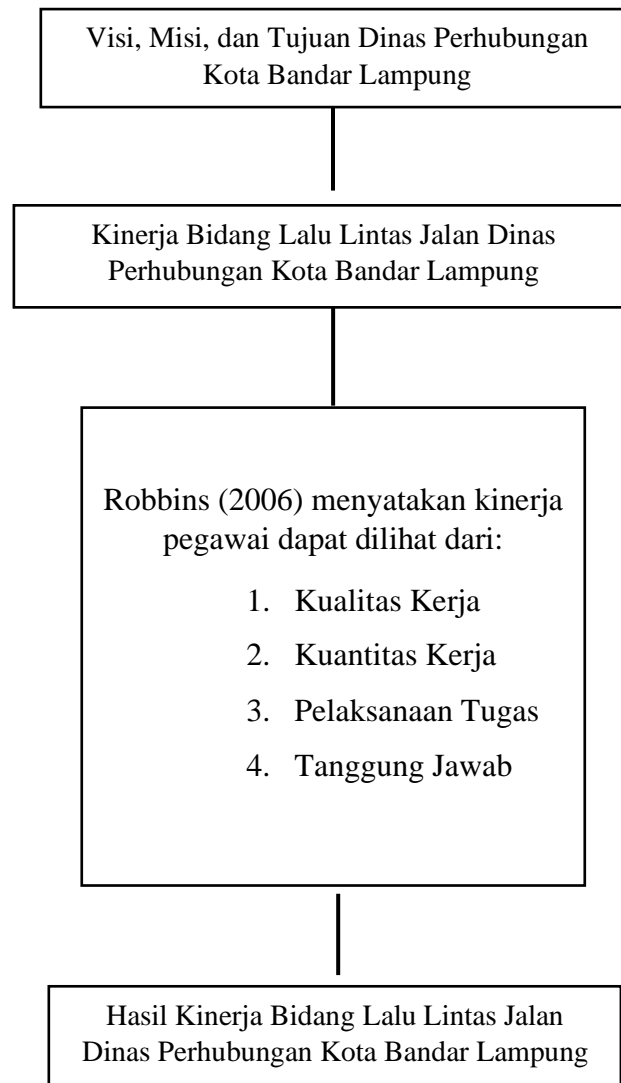
5. Beralihnya masyarakat dari menggunakan transportasi umum ke transportasi pribadi.

Adanya peralihan masyarakat dari menggunakan transportasi umum ke transportasi pribadi telah memberikan permasalahan baru bagi dunia lalu lintas. Mengapa hal itu terjadi, ada banyak faktor yang menyebabkan masyarakat lebih memilih menggunakan perencanaan pribadi. Diantaranya karena menggunakan kendaraan pribadi dirasa lebih cepat dan murah. Kendaraan pribadi juga lebih mudah untuk menjangkau daerah tujuan. Namun demikian, ketika semua orang berusaha untuk beralih menggunakan transportasi pribadi. Tidak salah jika jalan-jalan yang ada saat ini menjadi padat dipenuhi oleh kendaraan-kendaraan pribadi.

2.4 Kerangka Pikir

Kinerja Dinas Perhubungan Bidang Lalu Lintas Jalan Kota Bandar Lampung merupakan kemampuan yang dimiliki untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat guna mencapai tujuan dan misi secara optimal sebagai hasilnya dan berimplikasi pada berjalan efektif dan efesienya sebuah organisasi. Dengan pengukuran dan penilaian tentang kinerja ini Dinas Perhubungan Bidang Lalu Lintas Jalan Kota Bandar Lampung mampu melaksanakan tugas-tugas dan fungsi yang diembankan kepadanya secara optimal dalam melayani masyarakat.

Kinerja Bidang Lalu Lintas Jalan Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung tidak terlepas dari faktor-faktor penunjang dan penghambat serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung yang berimplikasi terhadap keberhasilan program kerja yang telah ditetapkan sehingga apakah program kerja tersebut masih perlu diperbaiki lagi atau tidak. Adapun bagan kerangka pemikirannya adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir

Sumber: diolah peneliti, 2023

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2016), Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Sedangkan metode penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara penelitian dengan fenomena yang diteliti.

Berdasarkan uraian dari pengertian ahli diatas dapat disimpulkan bahwa Penelitian kualitatif adalah upaya peneliti mengumpulkan data yang didasarkan pada latar alamiah. Tentu saja karena dilakukan secara alamiah atau natural, hasil penelitiannya pun juga ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian dalam hal ini peneliti menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pengetahuan dan mendeskripsikan secara mendalam dalam Analisis Kinerja Pegawai Bidang Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Dalam Mengatasi Kemacetan di Kota Bandar Lampung.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus masalah pada penelitian kualitatif disebut dengan fokus, yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum. Dalam penelitian ini yang dijadikan fokus oleh peneliti adalah mendeskripsikan mengenai kinerja Bidang Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam mengatasi kemacetan di Kota Bandar Lampung. Dalam hal ini, Peneliti juga menggunakan konsep untuk menganalisis kinerja pegawai bidang lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. Adapun indikator dari kinerja karyawan menurut Robbins (2006) adalah sebagai berikut :

1. Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
3. Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan. Pemilihan lokasi harus didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan menarik, unik, dan kesesuaian dengan topik yang dipilih. Dalam hal ini Lokasi yang menjadi penelitian penulis yakni berada di Kota Bandar Lampung tepatnya yaitu di Kantor Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. Peneliti memilih lokasi tersebut karena Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung merupakan salah satu instansi yang memiliki peran penting dalam permasalahan kemacetan lalu lintas, hal tersebut dibutuhkan oleh penulis untuk mencari informasi mengenai Kinerja pegawai bidang lalu lintas

yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam mengatasi permasalahan kemacetan di Kota Bandar Lampung.

Lokasi penelitian juga dilakukan di beberapa titik Jalan Protokol Utama di Kota Bandar Lampung yakni; Jl. Raden Intan dan Simpang Mall Kedaton. Simpang Unila, Jl. Dr. Susilo dan Jl. Gajah Mada. Ketiga titik lokasi jalan tersebut dipilih oleh peneliti karena merupakan beberapa jalan protokol utama di Kota Bandar Lampung dengan tingkat kemacetan yang tinggi. Hal tersebut guna mengetahui seberapa efektif Kinerja Pegawai Bidang Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam mengatasi kemacetan.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Data adalah sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya dan masih memerlukan adanya suatu pengolahan (Siyoto, 2015). Data dapat berupa angka, gambar, atau kata-kata.

Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Pada penelitian kualitatif sumber data yang digunakan berasal dari kata-kata dan tindakan (Moleong, 2014).

1. Data Primer

Data Primer menurut Sanusi (2014) adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti serta diperoleh secara langsung dari sumber asli. Hasil data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini didapat melalui observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi

2. Data Sekunder

Data Sekunder menurut Sanusi (2014) adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan serta didapat secara tidak langsung melalui media perantara oleh pihak lain. Peneliti tinggal memanfaatkan data tersebut menurut kebutuhannya Data sekunder yang peneliti gunakan dalam penelitian ini diperoleh dari website, jurnal, skripsi, buku, undang-undang, atau laporan yang berkaitan dengan penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam melakukan penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Guna mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian maka yang akan dijadikan teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Esterberg dalam Sugiyono (2012:317) mendefinisikan wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dengan wawancara secara mendalam (*indepth interview*) peneliti dapat mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi yang tidak dapat ditemukan melalui observasi. Dengan kemajuan teknologi informasi seperti saat ini, wawancara bisa saja dilakukan tanpa tatap muka, yakni melalui media telekomunikasi.

Wawancara dalam penelitian ini akan dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada pihak yang terlibat di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dan beberapa masyarakat guna mengetahui keefektifan Kinerja Bidang Lalu Lintas Jalan Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Dalam Mengatasi Kemacetan Di Kota Bandar Lampung.

Tabel 4. Data Informan

No.	Informan	Data yang ingin dicari
1.	Iskandar Z, ATD, SH., MT	Mengenai follow up proses koordinasi lanjutan terkait penanganan kemacetan di Kota Bandar Lampung
2.	M. Amsyar Riendika, S.STP	Menjadi key informant, dalam perencanaan perlengkapan jalan yang digunakan untuk mengurangi kemacetan di Kota Bandar Lampung
3.	Rozi Syaeful	Menjadi key informant, dalam pelaksanaan serta pengawasan pegawai bidang lalu lintas dalam mengatasi kemacetan di Kota Bandar Lampung
4.	Galuh	Sebagai penanggung jawab di lapangan serta pelaksana tugas dari Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam mengatasi kemacetan di Kota Bandar Lampung
5.	Hanafi	Sebagai penanggung jawab di lapangan serta pelaksana tugas dari Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam mengatasi kemacetan di Kota Bandar Lampung
6.	Ayyas	Pendapat masyarakat mengenai kemacetan di kota Bandar Lampung serta kinerja pegawai Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam mengatasi kemacetan
7.	Iqbal	Pendapat masyarakat mengenai kemacetan di kota Bandar Lampung serta kinerja pegawai Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam mengatasi kemacetan
8.	Ridho	Pendapat masyarakat mengenai kemacetan di kota Bandar Lampung serta kinerja pegawai Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam mengatasi kemacetan
9.	Muhammad Rozi	Pendapat masyarakat mengenai kemacetan di kota Bandar Lampung serta kinerja pegawai Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam mengatasi kemacetan
10.	Ferdhi	Pendapat masyarakat mengenai kemacetan di kota Bandar Lampung serta kinerja pegawai Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam mengatasi kemacetan

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

2. Dokumentasi

Menurut Moleong (2014) mengemukakan bahwa analisis dokumentasi dapat digunakan karena merupakan sumber yang stabil, kaya dan mendorong serta dokumentasi sifatnya alamiah sesuai dengan konteks lahiriyah tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa Dokumentasi adalah salah satu sumber data yang penting dalam penelitian untuk mendukung keakuratan data dan proses penelitian. Selain itu, file dokumentasi akan menjadi bukti keabsahan telah dilakukannya sebuah penelitian. Dokumentasi dalam hal ini terdiri dari dokumen-dokumen, foto atau video yang didapatkan selama proses penelitian.

Pada penelitian ini dokumentasi dilakukan dengan cara membaca data atau catatan yang didokumentasikan mengenai Kinerja Bidang Lalu Lintas Jalan Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Dalam Mengatasi Kemacetan Di Kota Bandar Lampung.

Tabel 5. Daftar Dokumentasi

No.	Nama Dokumen
1.	Perwali Kota Bandar Lampung Nomor 53 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung
2.	Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kota Bandar Lampung tahun 2023
3.	Laporan Seksi Perlengkapan Jalan Bidang Lalu Lintar 2024



Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

3. Observasi

Teknik observasi berguna untuk menjelaskan dan merinci permasalahan yang terjadi. Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung objek di lapangan guna mengetahui situasi, keberadaan objek, konteks dan makna saat pengumpulan data. (Satori Dham'an, 2012:105).

Dalam penelitian ini peneliti akan mengamati secara langsung bagaimana Kinerja Bidang Lalu Lintas Jalan Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam Mengatasi Kemacetan di beberapa titik Jalan Protokol di Kota Bandar Lampung yakni; Jl. Raden Intan, Simpang Mall Kedaton, dan Simpang Unila.

Tabel 6. Tabel Observasi

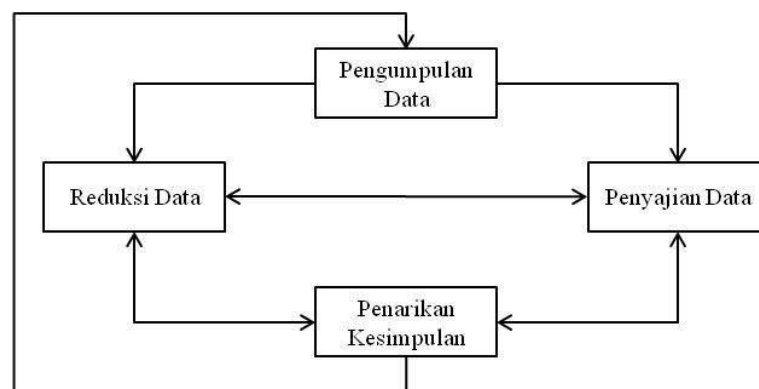
No.	Keterangan	Hasil Observasi
1.	Berdasarkan hasil observasi didapatkan bahwa pada pukul 17.00 Simpang Mall Bumi Kedaton mengalami kemacetan observasi dilakukan selama 15 menit terhitung dari 17.04-17.19 WIB	
2.	Berdasarkan hasil observasi didapatkan bahwa pada pukul 13.20 Jalan Raden Intan mengalami kemacetan observasi dilakukan selama 15 menit terhitung sejak pukul 13.15-13.26	

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Lexy J. Moleong, 2007:248 dalam (Satriani, 2017) Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data menurut Lexy J. Moleong, (2007) teknik analisis data tersebut meliputi langkah-langkah sebagai berikut:



Gambar 2. Teknik Analisis Data Moleong (2007)

1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu merangkum, memilih bagian penting-penting untuk mencari tema bahasan dan membuang yang tidak penting untuk diambil. Data yang telah direduksi dapat mempermudah peneliti menemukan poin penting dan lebih mudah memahami hasil penelitian dan tentunya akan mempermudah proses analisis data bagaimana Kinerja Bidang Lalu Lintas Jalan Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Dalam Mengatasi Kemacetan Di Kota Bandar Lampung.

2. Penyajian Data

Langkah selanjutnya setelah data direduksi adalah data display atau menyajikan data. Dalam penulisan kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya, tetapi yang paling sering digunakan adalah teks yang bersifat naratif dan di dalam skripsi ini peneliti menggunakan teks yang bersifat naratif. Penyajian data dilakukan dengan mengelompokkan data sesuai dengan sub bab-nya masing-masing. Data yang telah didapatkan dari hasil wawancara, dari sumber tulisan maupun dari sumber pustaka. Penyajian Data yang peneliti gunakan dalam melihat Kinerja Bidang Lalu Lintas Jalan Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Dalam Mengatasi Kemacetan Di Kota Bandar Lampung yaitu menggunakan teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dilakukan dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. yaitu penarikan kesimpulan atau verifikasi data yang telah peneliti peroleh mengenai bagaimana Kinerja Bidang Lalu Lintas Jalan Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Dalam Mengatasi Kemacetan Di Kota Bandar Lampung. Kesimpulan berisi dengan data-data yang kuat dan mendukung yang mampu menjawab rumusan masalah awal penelitian ini.

Dari ketiga metode analisis data diatas penulis menyimpulkan bahwa, ketiga metode ini yang meliputi reduksi data, penyajian data dan kesimpulan akan penulis lakukan setelah semua data telah diperoleh melalui wawancara catatan lapangan, dan juga memudahkan penulis di dalam mengetahui dan menarik kesimpulan Kinerja Bidang Lalu Lintas Jalan Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Dalam Mengatasi Kemacetan Di Kota Bandar Lampung.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan standar validitas dari data yang diperoleh. Menurut Moleong (2013:324) mengemukakan bahwa untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu dalam pemeriksaan data dan menggunakan kriteria.

1. Uji Kredibilitas

Pengujian kredibilitas data atau kepercayaan hasil data dilakukan dengan menggunakan metode triangulasi yaitu pengecekan data mengenai bagaimana Kinerja Bidang Lalu Lintas Jalan Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Dalam Mengatasi Kemacetan Di Kota Bandar Lampung yang diperoleh dari berbagai sumber, cara pengumpulan data, dan waktu penelitian. Menurut wiliam Wiersma dalam (Sugiyono, 2016) Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi digunakan dengan cara membandingkan hasil wawancara dengan kejadian sebenarnya saat melakukan observasi dan ditambah dokumentasi. Triangulasi disajikan dengan menampilkan hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi yang peneliti dapat.

Teknik triangulasi bertujuan untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari peneletian kualitatif. William Wiersma dalam Sugiyono (2017), menyatakan bahwa triangulasi dalam uji kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Pada penelitian ini pengecekan data akan menggunakan triangulasi sumber, dengan membandingkan hasil data yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap sumber yang berbeda. Melalui beberapa data yang sudah diperoleh dari sumber tersebut kemudian dideskripsikan dan dikategorikan mengenai cara pandang baik yang sama ataupun tidak.

2. Uji Keteralihan

Dalam uji keteralihan peneliti memberikan uraian yang rinci, jelas dan sistematis dan dapat dipercaya. Dengan demikian pembaca dapat memahami dengan jelas atas hasil penelitian. Bila pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang jelas dan hasil penelitian dapat diberlakukan, maka laporan tersebut memenuhi standar.

3. Uji Ketergantungan

Dalam penelitian kualitatif, uji ketergantungan data dapat dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Pengujian ini dilakukan oleh pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Peneliti harus dapat menjelaskan mulai dari bagaimana menentukan masalah fokus hingga membuat kesimpulan. Penelitian ini perlu diuji ketergantungannya dan untuk mengecek apakah hasil penelitian ini benar atau tidak maka peneliti mendiskusikannya dengan pembimbing.

4. Uji Kepastian

Uji kepastian merupakan proses menguji hasil penelitian yang akan dilakukan oleh dosen pembimbing dan dikaitkan dengan proses yang dilakukan, Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar kepastian. Dalam penelitian ini, peneliti harus dapat menyampaikan bagaimana proses penelitian hingga sampai mendapatkan hasil.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Secara keseluruhan, kinerja pegawai bidang lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam mengatasi kemacetan dikota Bandar Lampung dapat disimpulkan sebagai berikut
 - a) Berdasarkan aspek kuantitas hasil pekerjaan dapat dilihat dari jumlah pemasangan rambu lalu lintas yang berjumlah 961 buah, pemeliharaan marka jalan yang berjumlah 63, 337 buah, pemasangan *traffic light* berjumlah 261 box serta *warning light* berjumlah 55 box.
 - b) Berdasarkan aspek kualitas pekerjaan serta aspek pelaksanaan tugas yang berhubungan erat satu sama lain dapat dilihat melalui pegawai yang bertugas mengatasi kemacetan serta jadwal petugas yang telah sesuai disetiap titik kemacetan sudah berjalan dengan baik.
 - c) Berdasarkan aspek tanggungjawab sudah terpenuhi dengan baik oleh petugas yang bertugas dilapangan yang paham akan tugas dalam mengatasi kemacetan lalu lintas dan sesuai dengan tugas pokok dari bidang lalu lintas jalan.
2. Faktor pendukung pencapaian kinerja pegawai bidang lalu lintas dalam mengatasi kemacetan lalu lintas di Kota Bandar Lampung adalah sebagai berikut:
 - a) Kemampuan kerja yang memadai merupakan faktor utama dalam mendukung kinerja pegawai
 - b) Pembinaan dan pengawasan yang berkelanjutan dari pimpinan terhadap kinerja pegawai perlu dilakukan. Pembinaan dapat dilakukan melalui pelatihan, pendidikan, dan sosialisasi peraturan lalu lintas terbaru.
 - c) Motivasi dan kesejahteraan pegawai juga perlu diperhatikan untuk meningkatkan kinerja.

3. Faktor Penghambat yang dihadapi oleh pegawai bidang lalu lintas dalam mengatasi kemacetan sebagai berikut:
 - a) Sarana dan prasarana yang kurang memadai
 - b) Kurangnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara optimal
 - c) Kurangnya dukungan masyarakat terhadap kinerja Dinas Perhubungan dapat menghambat kinerja pegawai.
4. Kinerja Dinas Perhubungan telah berjalan dengan baik, namun peningkatan jumlah kendaraan yang pesat menjadi tantangan tersendiri yang sulit diatasi hanya dengan upaya pengaturan lalu lintas. Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan inovasi atau kebijakan baru, seperti pembangunan infrastruktur transportasi yang memadai, pengembangan sistem transportasi massal yang efisien, serta penerapan kebijakan yang mendorong masyarakat untuk beralih menggunakan transportasi umum
5. Selain hal tersebut, penulis menemukan bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam mengatasi kemacetan yaitu satpol pp dan kepolisian belum ada koordinasi yang dengan Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam mengatasi kemacetan di Kota Bandar Lampung.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis dan kesimpulan di atas, berikut adalah beberapa rekomendasi/saran untuk meningkatkan kinerja Pegawai Bidang Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung:

1. Perlu dilakukan evaluasi dan monitoring secara berkala terhadap kinerja pegawai untuk memastikan efektivitas upaya pembinaan dan pelatihan.
2. Perlu dilakukan koordinasi antara Dinas Perhubungan, Satpol PP dan instansi lainnya dalam mengatasi kemacetan di Kota Bandar Lampung seperti membuat tim gabungan permanen dalam mengatasi kemacetan yang merupakan bentuk tim gabungan yang terdiri dari perwakilan Dinas Perhubungan, kepolisian, dan Satpol PP untuk berkoordinasi secara rutin dan mengatasi masalah lalu lintas secara bersama-sama.

3. Diperlukannya penambahan pegawai/petugas lalu lintas jalan Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung pada setiap titik-titik kemacetan dengan arus tertahan terutama jam sibuk atau jam kemacetan yaitu pagi hari pukul 6.30-8.30 wib dan sore hari pukul 15.30-17.30.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing
- Ahmad, Munawar. (2004). *Manajemen Lalu Lintas Perkotaan*. Yogyakarta: Penerbit Beta Offset.
- Alamsyah, Alik Ansyori. (2008). *Rekayasa Lalu Lintas*. Malang: UMM Press
- Ali Alhadar. 2011 .Analaisis Kinerja Jalan Dalam Upaya Mengatasi Kemacetan Lalu Lintas Pada Ruas Simpang Bersinyal Di Kota Palu. *Jurnal Smartek*.
- Andriyanti, Etik (2016). *Sistem Penanggulangan Kemacetan Lalu Lintas Di Kota Makassar*: Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar
- Anonim, 2022, Kota Bandar Lampung Dalam Angka 2022, Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung. Kota Bandar Lampung
- Anwar Sanusi. (2014). *Metodologi Penelitian, Salemba Empat*, Jakarta
- Arifiyananta , Rizki Dendy. (2019). *Strategi Dinas Perhubungan Kota Surabaya Untuk Mengurangi Kemacetan di Jalan Raya Kota Surabaya*: Surabaya: Universitas Negeri Surabaya
- Asmaria & Sandika,Deni.(2019) *Strategi Dinas Perhubungan Dalam Menanggulangi Kemacetan Lalu Lintas Berbasis Area Traffic Control System Di Kota Bandar Lampung. Lampung. Universitas Lampung*
- Dewi, Yuni Retna Dewi. (2014). *Strategi Humas Dinas Perhubungan Darat DKI Jakarta Dalam Mengatasi Kemacetan Lalu-Lintas Di Ibukota*: Jakarta: Universitas Prof Dr. Moestopo
- Effendi, Usman. (2014). *Asas-Asas Manajemen*. Depok: Katalog Dalam Terbitan (KDT)
- Fiki, Farhanuddin,dkk. (2019). *Upaya Dinas Perhubungan Kota Samarinda Dalam Mengatasi Kemacetan Lalu Lintas Di Jembatan 2 Kelurahan Sungai Dama*. *Jurnal Administrasi Negara*, Volume 7, Nomor 1, 2019
- Firmansyah. (2020) *Strategi Dinas Perhubungan Kota Jambi Dalam Mengatasi Kemacetan Di Kecamatan Alam Barajo*: Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddi

- Fortiena, Adelia Maya (2014) *PENERAPAN MANAJEMEN PUBLIC RELATIONS SATUAN LALU LINTAS POLISI RESOR MALANG KOTA (Studi pada Program Road Safety Partnership Action Tahun 2012)*. Malang. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Handoko, Hani, T. (1991). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan, Malayu S.P (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P (2016). *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hayat (2014) *Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Pelayanan Publik Dalam Kerangka Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara*. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen*. Vol. 8 No. 1
- Hendarto, Sri., Lubis, Harun Al Rasyid S., Hermawan, Rudi. 2001. *Dasar-dasar Transportasi*. Bandung: Penerbit ITB.
- Hessel, Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
- J. David Hunger dan Thomas L. Wheelen. 2001. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta : Andi
- Lubis, M. (2020). *Penerapan Manajemen Lalu Lintas Pada Jaringan Jalan di Kota Kisaran Kabupaten Asahan*. *Jurnal Online Universitas Islam Sumatera Utara*, 1.
- Malkhamah, Siti. (1996). *Manajemen Lalu Lintas*. KMTS FT Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Manullang. 2001. *Manajemen Personalialia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Margaret, dkk. (2013). *Studi Kemacetan Lalu Lintas Di Pusat Kota Ratahan*. Juni. Vol. 1 hal : 83-96
- Moleong, L.J., (2008). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, PT.Remaja Rusda Karya, Bandung
- Muchdarsyah Sinungan. (2009). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja*. Jakarta : Prenadamedia Group
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

- Pearce, Robinson, (2008). *Manajemen Strategi (Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian)*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Peraturan Daerah (PERDA) Kota Bandar Lampung Nomor 4 tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Bandar Lampung Pasal 12 ayat (1)
- Peraturan Daerah (PERDA) Kota Bandar Lampung Nomor: 10 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Transportasi di Kota Bandar Lampung
- Peraturan Walikota (PERWALI) Bandar Lampung Nomor: 01 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Lalu Lintas Jalan Dan Perlengkapan Jalan Di Kota Bandar Lampung
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 96 Tahun 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Kegiatan Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas
- Ranno , Rinto Sambuaga (2016). *Manajemen Penanggulangan Kemacetan Transportasi Publik Di Dinas Perhubungan Kota Manado : Manado : Universitas Sam Ratulangi*
- Ratminto/Winarsih, Atik Septi, 2005. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Robbins, S.P., (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT> Indeks, Kelompok Gramedia.
- Robbins, Stephen P. and Mary Coulter. 2016. *Manajemen*, Jilid 1 Edisi 13, Alih Bahasa: Bob Sabran Dan Devri Bardani P, Erlangga, Jakarta
- Salusu,J. (2005). *Pengambilan keputusan strategik untuk organisasi publik dan organisasi non profit*. Jakarta: Grasindo
- Sarwoto., 2011. *Dasar-dasar Organisasi Manajemen*. Jakarta: Ghalia.
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Sondang P. Siagian. (2018). *Manajemen Stratejik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sri Budi Caantika Yuli (2005) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Malang, UMM
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Suyadi Prewirosentono (1999) *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan*, 1999. Yogyakarta: BPFE.

- Tita Thiana Fitriani (2016). *Implementasi Strategi Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika (DISHUBKOMINFO) Kota Surakarta dalam Mengatasi Kemacetan Lalu Lintas*: Surakarta : Universitas Negeri Surakarta
- Tresiana, Novita. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Lembaga Penelitian. Lampung Universitas Lampung
- Umar, H., (2008). *Strategi Management In Action (Konsep, Teori, dan Teknik Menganalisis Manajajemen Strategis)*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Vol. 9. No. 4. Nopember: 327 – 336
- Widhianta, Bayu (2017). *STRATEGI PENERAPAN MANAJEMEN LALU LINTAS TERHADAP KEMACETAN DI KAWASAN TLOGOMAS KOTA MALANG*: Malang: ITN Malang
- Yeremias T Keban, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori dan Isu)*, Yogyakarta: Gavamedia 2008