

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Paradigma baru penyelenggaraan pemerintahan ditandai dengan reformasi birokrasi untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Reformasi Birokrasi mencakup delapan area perubahan utama pada instansi pemerintah di pusat dan daerah, meliputi organisasi, tata laksana, peraturan perundang-undangan, sumber daya manusia aparatur, pengawasan, akuntabilitas, pelayanan publik, pola pikir (*mindset*) dan budaya kerja (*culture set*) aparatur. Pelayanan publik sebagai salah satu agenda nasional reformasi birokrasi diarahkan kepada perubahan mendasar untuk merubah stigma pelayanan publik pemerintahan yang selama ini dikeluhkan oleh masyarakat menjadi pelayanan prima. Hal ini memberikan dasar pemikiran bagi pemerintah untuk melakukan pembenahan manajemen pelayanan publik dengan menerapkan model pelayanan *One Stop Service* (OSS) sebagai inovasi dan terobosan baru yang dilaksanakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Kebijakan tersebut merupakan bukti pemerintah untuk lebih mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau.

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang belum sepenuhnya dapat dilaksanakan dengan baik. Kenyataannya masih terdapat perencanaan pekerjaan yang belum mampu diselesaikan secara maksimal sesuai dengan target yang telah ditentukan. Misalnya optimalisasi uji KIR kendaraan guna peningkatan pelayanan angkutan, kelengkapan rambu-rambu lalu lintas, optimalisasi fungsi terminal bus, dan rehabilitasi sekaligus pemeliharaan prasarana dan fasilitas LLAJ. Hal ini disebabkan oleh adanya faktor-faktor baik dari internal maupun eksternal yang menjadikan pencapaian target kinerja belum mampu diselesaikan dengan baik.

Berdasarkan data LAKIP Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang tahun 2018 hingga tahun 2019, didapatkan hasil diantaranya bahwa pada tahun 2019 Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika membuat target yaitu untuk Program Pembangunan Prasarana dan Fasilitas Pembangunan sejumlah 77 titik pembangunan hanya dapat terealisasi sejumlah 60 titik pembangunan, sisanya belum dapat terselesaikan, artinya program Pembangunan Prasarana dan Fasilitas Pembangunan pada tahun 2013 hanya tercapai persentase sebesar 77,9 %. Program Rehabilitasi dan Pemeliharaan Prasarana dan Fasilitas LLAJ sejumlah 11 titik pembangunan hanya dapat terealisasi sejumlah 6 titik, artinya program Rehabilitasi dan Pemeliharaan Prasarana dan Fasilitas LLAJ pada tahun 2013 hanya tercapai persentase sebesar 54,5 %. Program Peningkatan Pelayanan Angkutan sejumlah 137 armada kendaraan hanya terealisasi sejumlah 112 armada kendaraan yang armadanya dapat ditingkatkan, artinya program Peningkatan Pelayanan Angkutan pada tahun 2013 hanya tercapai persentase sebesar 81,7%. Program Peningkatan dan Pengamanan Lalu Lintas sejumlah 120 titik, hanya terealisasi sejumlah 101 titik, artinya program Peningkatan dan Pengamanan lalu Lintas pada tahun 2013 hanya tercapai persentase sebesar 84,2%. Program Pengembangan Jaringan Komunikasi dan Informatika sejumlah 15 hanya terealisasi sejumlah 11 buah, artinya program Pengembangan Jaringan Komunikasi dan Informatika pada tahun 2013 hanya tercapai persentase sebesar 73,3%. Program Pelayanan BLU UPTD Terminal Mangkang sejumlah 43 titik hanya terealisasi sejumlah 35 titik, artinya program Pelayanan BLU UPTD Terminal Mangkang pada tahun 2013 hanya tercapai persentase sebesar 74,5%.

Pada tahun 2014 Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika membuat target yaitu untuk Program Pembangunan Prasarana dan Fasilitas Pembangunan sejumlah 80 titik pembangunan hanya dapat terealisasi sejumlah 72 titik pembangunan, sisanya belum dapat terselesaikan, artinya program Pembangunan Prasarana dan Fasilitas Pembangunan pada tahun 2014 hanya tercapai persentase sebesar 90 %. Program Rehabilitasi dan Pemeliharaan Prasarana dan Fasilitas LLAJ sejumlah 15 titik pembangunan hanya dapat terealisasi sejumlah 13 titik, artinya program Rehabilitasi dan Pemeliharaan Prasarana dan Fasilitas LLAJ pada tahun 2014 hanya tercapai persentase sebesar 86,6%. Program Peningkatan Pelayanan Angkutan

sejumlah 145 armada kendaraan hanya terealisasi sejumlah 132 armada kendaraan yang kualitas armadanya dapat ditingkatkan, artinya program Peningkatan Pelayanan Angkutan pada tahun 2014 hanya tercapai persentase sebesar 91%. Program Peningkatan dan Pengamanan Lalu Lintas sejumlah 125 titik, hanya terealisasi sejumlah 106 titik, artinya program Peningkatan dan Pengamanan lalu Lintas pada tahun 2014 hanya tercapai persentase sebesar 84,8%, capaian ini hampir sama dengan capaian program kegiatan pada tahun sebelumnya yaitu sebesar 84,2% pada tahun 2013. Program Pengembangan Jaringan Komunikasi dan Informatika sejumlah 18 hanya terealisasi sejumlah 16 buah, artinya program Pengembangan Jaringan Komunikasi dan Informatika pada tahun 2014 hanya tercapai persentase sebesar 88,9%. Program Pelayanan BLU UPTD Terminal Mangkang sejumlah 49 titik hanya terealisasi sejumlah 48 titik, artinya program Pelayanan BLU UPTD Terminal Mangkang pada tahun 2014 hanya tercapai persentase sebesar 97,9%, capaian ini mengalami peningkatan yang signifikan dari capaian tahun sebelumnya yang hanya mencapai 74,5%.

Kemudian pada tahun 2015 Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika membuat target yaitu untuk Program Pembangunan Prasarana dan Fasilitas Pembangunan sejumlah 85 titik pembangunan hanya dapat terealisasi sejumlah 65 titik pembangunan, sisanya belum dapat terselesaikan, artinya program Pembangunan Prasarana dan Fasilitas Pembangunan pada tahun 2015 hanya tercapai persentase sebesar 76,4%. Program Rehabilitasi dan Pemeliharaan Prasarana dan Fasilitas LLAJ sejumlah 22 titik pembangunan hanya dapat terealisasi sejumlah 16 titik, artinya program Rehabilitasi dan Pemeliharaan Prasarana dan Fasilitas LLAJ pada tahun 2015 hanya tercapai persentase sebesar 72,7%. Program Peningkatan Pelayanan Angkutan sejumlah 216 armada kendaraan hanya terealisasi sejumlah 189 armada kendaraan yang kualitas armadanya dapat ditingkatkan, artinya program Peningkatan Pelayanan Angkutan pada tahun 2015 hanya tercapai persentase sebesar 88,7%. Program Peningkatan dan Pengamanan Lalu Lintas sejumlah 146 titik, hanya terealisasi sejumlah 114 titik, artinya program Peningkatan dan Pengamanan lalu Lintas pada tahun 2015 hanya tercapai persentase sebesar 78,1%. Program Pengembangan Jaringan Komunikasi dan Informatika sejumlah 24 hanya terealisasi sejumlah 20 buah,

artinya program Pengembangan Jaringan Komunikasi dan Informatika pada tahun 2015 hanya tercapai persentase sebesar 83,3%. Program Pelayanan BLU UPTD Terminal Mangkang sejumlah 56 titik hanya terealisasi sejumlah 45 titik, artinya program Pelayanan BLU UPTD Terminal Mangkang pada tahun 2015 hanya tercapai persentase sebesar 80,4%, capaian ini mengalami penurunan yang signifikan dari capaian tahun sebelumnya yang mencapai 97,9%. Berikut adalah tabulasi Realisasi Program Kegiatan Dinas Perhubungan, komunikasi, dan Informatika kota Semarang tahun 2019

**TABEL 1.1**  
**REALISASI PROGRAM KEGIATAN DINAS PERHUBUNGAN,**  
**KOMUNIKASI, DAN INFORMATIKA KOTA SEMARANG TAHUN 2017 - 2019**

No	Sasaran program	2017			2018			2019		
		Target	Realisasi	Persentase	Target	Realisasi	Persentase	Target	Realisasi	Persentase
1	Program Pembangunan Prasarana dan Fasilitas Pembangunan	77	60	77,9%	80	72	90%	85	65	76,4%
2	Program Rehabilitasi dan Pemeliharaan Prasarana dan Fasilitas LLAJ	11	60	54,5%	15	13	86,6%	22	16	72,7%
3	Program Peningkatan Pelayanan Angkutan	137	6	81,7%	145	132	91%	213	189	88,7%
4	Program Peningkatan dan Pengamanan Lalu Lintas	120	112	84,2%	18	16	84,9%	146	114	78,1%
5	Program Pengembangan Jaringan Komunikasi dan Informatika	15	101	73,3%	18	16	88,9%	24	20	83,3%
6	Program Pelayanan BLU UPTD Terminal Mangkang	43	35	74,5%	49	48	97,9%	56	45	80,4%
	<b>Total</b>			446,1%			539,2%			9,6%
	<b>Rata - Rata</b>			74,3%			89,9%			79,9%

**Sumber : Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang Tahun 2020**

Tabel di atas menunjukkan bahwa selama periode 2017 hingga 2019 realisasi pekerjaan masih belum sesuai dengan target yang diharapkan, pada tahun 2018 sasaran program sudah mengalami peningkatan meskipun masih belum optimal, namun pada tahun 2019 beberapa program justru realisasinya mengalami banyak penurunan dari tahun sebelumnya (tahun 2018). Hal yang melatar belakangi masalah belum tercapainya hasil maksimal pelaksanaan program pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang, adalah masih rendahnya komitmen atau rasa tanggung jawab terhadap terwujudnya suatu program yang ada pada organisasi tersebut, sehingga anggota organisasi tersebut merasa bahwa mereka hanya bertanggung jawab atas pekerjaan yang telah mereka terima secara langsung dari atasannya dan apabila ada hal di luar dari tanggung jawabnya yang belum dapat terselesaikan maka hal itu di anggap sesuatu yang biasa. Oleh karena itu permasalahan-permasalahan yang terjadi pada Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang perlu dicari solusinya supaya program-program yang telah direncanakan dapat tercapai seluruhnya.

Adapun fenomena yang terjadi pada Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang dimana motivasi kerja dari sebagian pegawai masih rendah, hal ini dapat diketahui dari penyelesaian tugas dan pekerjaan yang belum sesuai dengan harapan. Dengan keadaan seperti ini menunjukkan Lingkungan kerja dari pegawai masih rendah dan berpengaruh didalam kualitas layanan suatu organisasi.

Meninjau beberapa hasil penelitian di atas yang juga masih menunjukkan hasil yang belum konsisten untuk kemudian mengkaitkannya dengan fenomena yang terjadi penulis mengadakan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Lingkungan kerja, Stress kerja dan Motivasi kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang”**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan data dari Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika kinerja pegawai pada tahun 2019 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Penelitian yang membahas tentang hubungan Lingkungan kerja, Stress kerja dengan kinerja karyawan masih menunjukkan hasil yang berbeda. Lingkungan kerja dan Motivasi kerja terhadap kinerja, Berdasarkan rumusan masalah tersebut, dapat dikembangkan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh Lingkungan kerja terhadap kinerja Pegawai di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang?
2. Apakah ada pengaruh Stress Kerja terhadap kinerja Pegawai di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang?
3. Apakah ada pengaruh Motivasi kerja terhadap kinerja Pegawai di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh Lingkungan kerja terhadap kinerja Pegawai di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang Pegawai di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang.
2. Menganalisis pengaruh Stress kerja terhadap kinerja Pegawai di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang.
3. Menganalisis pengaruh Motivasi Kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang.

#### **1.3.2 Manfaat penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini antara lain sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam meningkatkan kinerja Pegawai di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang.

### **1.4 SistematikaPenulisan**

Dalam mempermudah melakukan pembahasan atas permasalahan yang timbul dalam karya ilmiah dalam bentuk Proposal, maka diusahakan disusun secara sistematis sebagaimana suatu penulisan Proposal.

Penulisan Proposal initerperinci dalam empat bab dan tiap bab akan dibagi dalam sub bab, meskipun antara bab satu dengan bab yang lainnya saling berkaitan. Secara keseluruhan, masing- masingbab, dalam penulisan skripsi ini terdiri dari Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Metodologi Penelitian, Bab IV adalah Hasil dan Pembahasan, Bab V Penutup. Pada

Bab I Merupakan landasan dan pijakan bagi penulisan bab-bab selanjutnya latar belakang permasalahan.

Bab II Merupakan bab yang membahas tentang tinjauan pustaka, hipotesis, kerangka pikir, diagram alur penelitian

Bab III Merupakan bab yang membahas tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode pengumpulan data

Bab IV Merupakan bab hasil dan pembahasan yang berisi deskripsi obyek penelitian, analisis data dan pembahasan, implikasi manajerial

Bab V Merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran lampiran – lampiran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN