

PENGARUH KOMPETENSI PEDAGOGIK GURU DAN SUPERVISI AKADEMIK TERHADAP MUTU PENDIDIKAN DI SMA XAVERIUS BANDAR LAMPUNG

..... *Franciscus Xaverius Agung Sucahyo dan Haninun* 1-8

PENGARUH E-COMMERCE, PRODUK REVIEW DAN INFLUENCER TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI MARKET PLACE SHOPEE

..... *Yerru Ewandono Sunjoto dan Hendri Dunan* 9-15

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT MENABUNG DENGAN MEDIASI KEPERCAYAAN

(Studi Kasus: Nasabah PT Bank Negara Indonesia KCP Bandar Lampung)

..... *Andala Rama Putra Barusman dan Adhwa Jinaan Kamilah* 16-24

ANALISIS KERJA FRONTLINER DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN BERDASARKAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) UNIT KEMILING TANJUNG KARANG

..... *Tomi Satriya dan M Oktaviannur* 25-33

PENGARUH FASHION LIFESTYLE DAN SELF IMAGE TERHADAP IMPULSE BUYING THRIFTING DI AILAA SHOP BANDAR LAMPUNG

..... *Fenny Purnamasari dan Tina Miniawati Barusman* 34-43

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENERIMA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PANARAGAN JAYA

..... *Doniy Akbar dan Defrizal* 44-53

PENGARUH FARMASI KLINIS DAN KUALIFIKASI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT HERMINA LAMPUNG

..... *Muhammad Rizky Yuwana* 54-64

NIAT MENGGUNAKAN M-PASPOR: SUATU PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) (Studi pada Permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung)

..... *Rieska Dwi Anggriana Ronie* 65-73

PENGARUH KOMPONEN INPUT DAN PROSES PENDAMPINGAN TERHADAP KEBERHASILAN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK (CPPOB) UNTUK PELAKU UMK-PANGAN DI BBPOM BANDAR LAMPUNG

..... *Midawarti dan Wenny Permata Sari* 74-84

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PROGRAM PELAYANAN TANAH AKHIR PEKAN (PELATARAN) DI KANTOR PERTANAHAN KOTA BANDAR LAMPUNG

..... *Nuraini dan Habiburrahman* 85-96

Jurnal Manajemen Visionist	Volume 13	Nomor 1	Hal 1 – 96	Bandar Lampung Maret 2024	ISSN 1411 – 4186
-------------------------------	-----------	---------	---------------	------------------------------	---------------------

ISSN 1411 – 4186

*Jurnal Manajemen*

# **Visionist**

Volume 13, Nomor 1 – Maret 2024

## **DEWAN PENYUNTING**

### **Peninjau (Reviewer)**

Anggalia Wibasuri  
Angga Febrian  
Winda Rika Lestari  
Yateno  
Ismaul Fitroh  
Ahmad Dzul Ilmi Syariffudin  
Sekar Wulan Prasetyaningtyas  
Abdullah Muksin  
Fera Nefianti  
Dwi Rorin Maulidin Insana

### **Penyunting Pelaksana**

Yanuarius Yanu Dharmawan  
Retno Adilah Saraswati  
Nova Alvia

Alamat: Jl.  
Z.A. Pagar Alam No. 89, Bandar Lampung Tel.  
0721- 789825; Fax. 0721 - 770261  
Email: [visionist@ubl.ac.id](mailto:visionist@ubl.ac.id)

Diterbitkan oleh:  
Program Studi Manajemen (S2)  
Program Pascasarjana Universitas Bandar Lampung

# Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Pelayanan Aplikasi ETLE Terhadap Kepatuhan Masyarakat dalam Berlalu Lintas

(Studi pada Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Lampung)

Yerru Ewandono Sunjoto<sup>1,2</sup>, Hendri Dunan<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Bandar Lampung

Corresponding e-mail: [yerruewandono@gmail.com](mailto:yerruewandono@gmail.com)

## Abstrak

*Penelitian ini bertujuan adalah untuk mengetahui pengaruh: (1) Kompetensi terhadap kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas (2) Kualitas pelayanan aplikasi ETLE terhadap kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas. (3) Kompetensi dan kualitas pelayanan ETLE secara bersama-sama terhadap kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas. Metode penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif verifikatif, dengan mengambil sampel yaitu sebanyak 100 orang pengemudi kendaraan bermotor. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, kuisioner dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) Kompetensi petugas Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Lampung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas. Hal ini berarti bahwa apabila kompetensi ditingkatkan maka kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas juga akan mengalami peningkatan. (2) Kualitas pelayanan ETLE oleh petugas Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Lampung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas. Hal ini berarti bahwa apabila kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas juga akan mengalami peningkatan. (3) Kompetensi dan kualitas pelayanan ETLE oleh petugas Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Lampung secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas. Hal ini berarti bahwa apabila kompetensi ditingkatkan dan kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas juga akan mengalami peningkatan.*

**Kata Kunci:** *Kompetensi, Kualitas Pelayanan ETLE, Kepatuhan Masyarakat dalam Berlalu Lintas.*

## Pendahuluan

Keberadaan sumber daya manusia di dalam organisasi merupakan hal yang sangat penting mengingat sumber daya manusia yaitu satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, motivasi, kekuatan dan karya (Hendrik *et al.*, 2016). Seluruh potensi sumber daya mempengaruhi berpengaruh upaya organisasi untuk mencapai tujuannya. Secanggih apapun teknologi, perkembangan informasi anggaran dan peralatan yang memadai, tanpa sumber daya manusia maka suatu organisasi akan sulit mencapai tujuannya (Paranoan *et al.*, 2019).

Manajemen sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting untuk kemajuan suatu organisasi, demikian pula halnya dengan organisasi Kepolisian, khususnya pada Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Lampung, sebagai pelaksana amanat pemberlakuan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dengan tujuan mewujudkan pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, tenteram, tertib, lancar dan terpadu dengan moda angkutan lainnya (Dewi *et al.*, 2022). Muatan lainnya untuk mendorong perekonomian nasional, meningkatkan kesejahteraan umum dan memperkuat persatuan dan solidaritas nasional. Selain itu untuk mewujudkan etika berlalu lintas dan budaya bangsa dan mewujudkan penegakan hukum dan kepastian hukum bagi Masyarakat (Gunawan, 2022).

Keberadaan Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Lampung merupakan instansi Kepolisian yang strategis dalam melaksanakan amanat Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, khususnya untuk terwujudnya pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu. Selain itu guna mewujudkan etika berlalu lintas dan budaya bangsa serta terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat di bidang lalu lintas (Patmawati & Earlyanti, 2014). Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Lampung memiliki tugas dalam melaksanakan pembinaan dan penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, tenteram, tertib dan lancar, melalui pergerakan kendaraan, orang serta barang di jalan. Selain itu, kegiatannya meliputi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudinya, pendidikan jalan raya, manajemen dan rekayasa lalu lintas serta penegakan hukum lalu lintas dan jalan raya (Wibowo *et al.*, 2022).

Salah satu upaya yang ditempuh oleh Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Lampung dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi memberikan pelayanan kepolisian di bidang lalu lintas, khususnya menciptakan ketertiban, keamanan dan keselamatan lalu lintas adalah dengan menerapkan aplikasi *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE), yang diterapkan sejak April 2021. ETLE merupakan sistem yang akan mencatat, mendeteksi, dan memotret pelanggaran di jalan raya melalui kamera CCTV (Pardede *et al.*, 2022). Dalam pengertian lain, ETLE merupakan kamera pengintai yang akan merekam pelanggaran-pelanggaran lalu lintas yang dilakukan oleh pengendara dan kamera terhubung langsung ke Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah (Nurmasitha *et al.*, 2013).

Upaya Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Lampung dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi memberikan pelayanan kepolisian di bidang lalu lintas tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia yang profesional. Sehubungan dengan hal tersebut maka Petugas Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Lampung dituntut untuk memiliki kompetensi yang optimal dan mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat di bidang lalu lintas dalam rangka menciptakan kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas. Kapasitas dan kualitas pelayanan merupakan aspek penting untuk mencapai hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai petugas dalam melaksanakan fungsinya sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Kompetensi merupakan kemampuan atau kecakapan yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas di bidang tertentu, sesuai dengan jabatan yang disandangnya (Tondok *et al.*, 2012). Permasalahan terkait kompetensi adalah adanya persepsi pengendara terhadap kompetensi petugas di lapangan yang belum baik, khususnya pada saat masyarakat meminta informasi terkait aplikasi ETLE (Sarmini, 2019). Hal ini didasarkan pada hasil prariset kepada 20 orang pengendara, di mana terdapat 13 orang (65.00%) menyatakan petugas belum memiliki kompetensi yang baik dalam hal memberikan penjelasan implementasi aplikasi ETLE kepada masyarakat.

Selain kompetensi, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Kepolisian Lalu Lintas terhadap masyarakat/pengendara terkait implementasi aplikasi ETLE juga masih belum maksimal (Prasitwi *et al.*, 2021). Dengan demikian kompetensi dan kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam menciptakan kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas, karena semakin baiknya kompetensi dan semakin berkualitasnya pelayanan yang diberikan, maka akan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas (Agus *et al.*, 2016). Permasalahan terkait kualitas pelayanan adalah adanya persepsi pengendara yang kurang baik terhadap kualitas pelayanan ETLE oleh petugas. Hal ini didasarkan pada hasil prariset kepada 20 orang pengendara, di mana terdapat 14 orang (70.00%) menyatakan petugas belum memiliki ketanggapan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan aplikasi ETLE kepada Masyarakat.

Kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas merupakan suatu bentuk kepatuhan hukum di mana tingkah laku terbentuk melalui serangkaian proses yang menunjukkan patuh dan tertib kepada aturan norma hukum. Kepatuhan lalu lintas masyarakat/pengendara kendaraan bermotor masih belum maksimal, karena masih tingginya angka pelanggaran lalu lintas yang terjadi di wilayah hukum Kepolisian Daerah Lampung. Pada Tahun 2022 jumlah pelanggaran mencapai 36.631. Angka pelanggaran tertinggi terjadi di Polresta Bandar Lampung yaitu mencapai 13,146 pelanggaran, sedangkan angka pelanggaran terendah terjadi di Polres Pesawaran yaitu 133 pelanggaran.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dibahas, penelitian ini bertujuan untuk mengangkat judul pengaruh kompetensi dan kualitas pelayanan aplikasi ETLE terhadap kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas di direktorat lalu lintas kepolisian daerah Lampung.

### *Kepatuhan Masyarakat Dalam Berlalu Lintas*

Lebih dari 85 persen kecelakaan lalu lintas disebabkan oleh faktor manusia. Pengemudi dapat melanggar batas kecepatan, melanggar marka, mabuk atau lalai, mengambil jalan orang lain, atau manyalip dari kiri. Selain itu, faktor budaya masyarakat yang mempengaruhi kecelakaan pengemudi termasuk disiplin dan mental, kesehatan (seperti lelah atau mengantuk), pendidikan, dan ekonomi (seperti sistem setoran dan gaji) (Pamudi & Suryani, 2018).

Perkembangan teknologi transportasi telah menyebabkan peningkatan jumlah kendaraan di jalan raya. Ini berdampak pada masyarakat perkotaan karena lebih banyak orang yang mematuhi lalu lintas, baik dengan kendaraan pribadi maupun angkutan umum. Karena masyarakat menjadi lebih agresif, perilaku maupun budaya cenderung berubah (Sasambe, 2016).

Menurut Hutagalung, (2022) didalam aturan berlalu lintas terdapat norma-norma yang meliputi:

- a. Patuhi Masyarakat lalu lintas
- b. Memakai peralatan keselamatan
- c. Tindak mengemudi dibawah pengaruh alcohol atau obat obatan
- d. Mematuhi batas kecepatan
- e. Tidak mengguakan ponsel saat mengemudi
- f. Menghormati zebra cross dan fasilitas
- g. Edukasi dan kesadaran

### Kompetensi

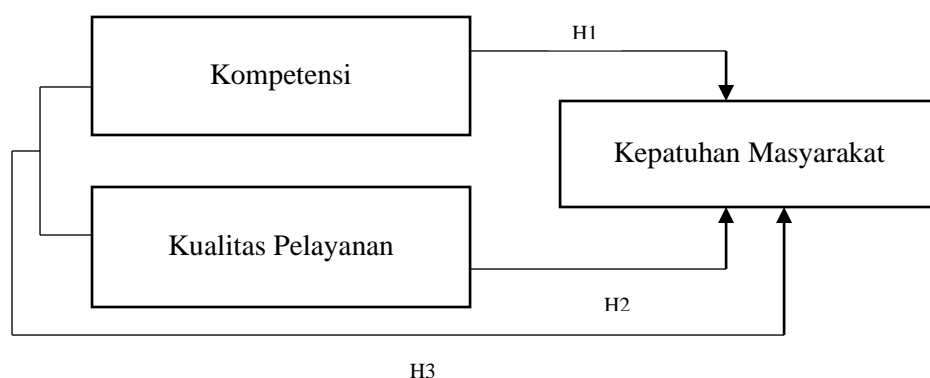
Kompetensi dapat diartikan sebagai kombinasi pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan sikap yang dimiliki oleh seseorang atau organisasi untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan baik dan efektif. Kinerja dalam mematuhi lalu lintas memiliki banyak pengaruh positif terhadap berbagai aspek kehidupan dan keselamatan Masyarakat, seperti meningkatkan keselamatan kerja, mengurangi kematian dan cedera serta meningkatkan mobilitas dan efisiensi (Nurmasitha *et al.*, 2013). Dalam penelitian Tondok *et al.*, (2012) memaparkan bahwa peningkatan kompetensi bisa mempengaruhi kinerja sehingga dapat meningkatkan kesadaran Masyarakat dalam mematuhi lalu lintas.

### Kualitas Pelayanan Aplikasi ETLE (*Electronic Traffic Law Enforcement*)

Pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-government melalui instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-government di Indonesia, khususnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintah dapat meningkatkan efisien dan efektifitas serta penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal untuk melayani masyarakat.

E-TLE diartikan sebagai digitalisasi proses tilang, dengan memanfaatkan teknologi yang berupa inovasi baru terobosan revolusioner yang mana sangat membantu pihak kepolisian dalam manajemen administrasi pelanggaran, penegakan hukum (Pardede *et al.*, 2022).

### Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir

### Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif verifikatif, yang menggabungkan elemen deskriptif dan verifikatif saat mengumpulkan data untuk memberikan gambaran atau penjelasan tentang fenomena atau keadaan (Abdullah, 2015). Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer berasal dari data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk tujuan penelitian tertentu, seperti hasil survei dan observasi. Data sekunder kemudian berasal dari informasi atau data lain yang telah disimpulkan sebelumnya. Penelitian ini menggunakan Populasi yang berjumlah 100 orang dan kemudian menggunakan teknik total sampling atau strategi sampling komprehensif, sehingga seluruh populasi akan menjadi responden atau menjadi sampel dalam penelitian ini. Diperlukannya uji analisis linear berganda yang menjadi salah satu teknik untuk memahami hubungan antar satu variabel dependen dengan dua variabel atau lebih variabel independent. Selanjutnya, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengevaluasi proposi dari variasi dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Semakin baik model mampu menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Selanjutnya, penelitian ini menggunakan uji hipotesis yang terdiri dari uji t (parsial) dan uji f (simultan). Uji t digunakan untuk melihat pengaruh variabel  $X_1$  (kompetensi) terhadap  $Y$  (kepatuhan masyarakat) dan  $X_2$  (kualitas pelayanan) terhadap  $Y$  (kepatuhan masyarakat) secara parsial, sedangkan uji f untuk melihat pengaruh variabel  $X_1$  (kompetensi) dan  $X_2$  (kualitas pelayanan) terhadap  $Y$  (kepatuhan masyarakat) secara bersamaan atau simultan.

## Hasil dan Pembahasan

### Persamaan Regresi Linier Berganda

Pengujian persamaan dengan menggunakan regresi linier berganda bertujuan untuk menentukan persamaan regresi yang diperoleh dengan mengestimasi nilai variabel terikat (dependen), oleh karena itu perlu dibuktikan kebenaran hipotesis yang dirumuskan. Analisis data pada penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan kualitas pelayanan ETLE terhadap kepatuhan Masyarakat dalam berlalu lintas, dengan perhitungan sebagai berikut:

**Tabel 1. Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	7.987	2.677		2.984	.004
	kompetensi	.628	.083	.592	7.528	.000
	kualitas	.195	.058	.263	3.343	.001

a. Dependent Variable: kepatuhan

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah:  $Y = 7.987 + 0.628 X_1 + 0.195 X_2 + Et$ . Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai *constant intercept* (a) sebesar 7.987, menunjukkan nilai konstanta yang positif, artinya apabila Kompetensi ditingkatkan, Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka Kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas akan tetap (konstan) memiliki nilai sebesar 7.987.
- Nilai koefisien regresi (b)  $X_1$  adalah sebesar 0.628, mengandung arti jika Kompetensi ditingkatkan 1 satuan maka akan meningkatkan nilai Kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas sebesar 0.628 satuan.
- Nilai koefisien regresi (b)  $X_2$  adalah sebesar 0.195, mengandung arti jika Kualitas Pelayanan ditingkatkan 1 satuan maka akan meningkatkan nilai Kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas sebesar 0.195 satuan.
- Nilai koefisien regresi (b)  $X_1 > (b) X_2$  yaitu  $0.628 > 0.195$ , artinya kompetensi memberikan kontribusi pengaruh yang lebih besar terhadap kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas dibandingkan dengan kualitas pelayanan.

### Koefisien Determinasi

**Tabel 2. Koefisien Determinasi**

Model Summary									
Mode	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					
				R Square Change	F	df1	df2	Sig.	F Change
1	.773 <sup>a</sup>	.598	1.928	.598	72.109	2	97		.000

a. Predictors: (Constant), kualitas, kompetensi

Sumber: Data Diolah, 2023

Besarnya nilai pengaruh Kompetensi dan Kualitas Pelayanan ETLE secara bersama-sama terhadap kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas ditunjukkan oleh nilai  $R^2$  (*R Square*) yaitu 0.598 atau 59.8%. artinya Kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas secara bersama sama berpengaruh positif terhadap kompetensi dan kualitas pelayanan dengan nilai sebesar 59.8%. Sementara itu sisanya sebesar 40,2% tidak dipengaruhi oleh Kompetensi dan Kualitas Pelayanan, tetapi dapat dipengaruhi oleh berbagai variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian.

Analisis determinasi secara parsial diperlukan dalam mengetahui pengaruh antara variabel X dan Y yang kemudian dapat diketahui persentase variabel X terhadap variabel Y, dengan menggunakan rumus Koefisien Determinasi:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Berdasarkan rumus tersebut maka Koefisien Determinasi (KD) kedua variabel X secara parsial adalah:

- Koefisien Determinasi (KD)  $X_1$  terhadap Y  
 $KD = r^2 = 0.743 \times 0.743 = 0.552 \times 100\% = 55.2\%$ . Dengan demikian maka diketahui bahwa besarnya pengaruh variabel Kompetensi terhadap variabel Kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas adalah sebesar 55.2%.
- Koefisien Determinasi (KD)  $X_2$  terhadap Y  
 $KD = r^2 = 0.602 \times 0.602 = 0.362 \times 100\% = 36.2\%$ . Dengan demikian maka diketahui bahwa besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan ETLE terhadap kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas adalah 36.2%.

### Uji T (Parsial)

**Tabel 3. Uji t Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	7.987	2.677		2.984	.004
	kompetensi	.628	.083	.592	7.528	.000
	kualitas	.195	.058	.263	3.343	.001

a. Dependent Variable: kepatuhan

Sumber: Data Diolah, 2023

- Nilai  $t_{hitung} X_1 = 7.528$  dengan taraf signifikansi 95% ( $\alpha=0,05$ ) diperoleh 1,1660. Berdasarkan perhitungan tabel diatas  $t_{hitung}$  pada Variabel  $X_1$  yaitu lebih besar daripada  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi  $X_1 = 0,00 < 0,05$ . Sesuai dengan hasil tersebut maka hipotesis penelitian dapat diterima dan variabel kompetensi ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas.
- Nilai  $t_{hitung} X_2 = 3,343$  dengan taraf signifikansi 95% ( $\alpha=0,05$ ) diperoleh 1,1660. Berdasarkan perhitungan tabel diatas  $t_{hitung}$  pada variabel  $X_2$  yaitu nilai sig  $X_2 = 0,001 < 0,05$ . Sesuai dengan hasil tersebut maka hipotesis penelitian dapat diterima dan variabel kualitas pelayanan ETLE ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas.

### Uji F (Simultan)

**Tabel 4. Uji t ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	536.292	2	268.146	72.109	.000 <sup>b</sup>
	Residual	360.708	97	3.719		
	Total	897.000	99			

a. Dependent Variable: kepatuhan

b. Predictors: (Constant), kualitas, kompetensi

Sumber: Data Diolah, 2023

Sesuai pemaparan diatas diketahui pengujian hipotesis dilakukan secara simultan guna mengetahui pengaruh antara Kompetensi dan Kualitas Pelayanan ETLE terhadap kepatuhan Masyarakat dalam berlalu lintas, dengan hasil bahwa  $F_{hitung}$  adalah 72.109 dan  $F_{tabel}$  pada  $DF_1 = 2$ ,  $DF_2 = 97$  dan taraf signifikan 95% ( $\sigma = 5\%$ ) adalah 3.07. Dengan demikian maka perbandingan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  pada taraf signifikan 5%, adalah **72.109 > 3.07**. Kemudian diketahui dalam penelitian ini taraf signifikan 5% ( $\alpha = 0,05$ ) dan uji signifikansi menghasilkan nilai sig.=0.000<0,05. Dengan demikian maka  $H_a$  diterima, artinya Kompetensi dan Kualitas Pelayanan ETLE secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas.

### *Pembahasan*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kompetensi dan kualitas pelayanan ETLE secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas. Hal ini sesuai dengan pendapat Mariani (2018), bahwa kepatuhan berlalu lintas adalah suatu bentuk sikap patuh dengan aturan lalu lintas yang kemudian digunakan untuk membimbing pengguna jalan agar patuh terhadap aturan sehingga berdampak positif terhadap pengguna jalan dan mengurangi peristiwa lalu lintas.

Kepatuhan berlalu lintas diartikan sebagai tindakan pengguna jasa dalam bentuk ketaatan terhadap aturan yang bertujuan untuk membimbing pengguna jalan agar terhindar dari konflik antar pengguna jalan. Individu yang tidak mematuhi aturan lalu lintas akan mendapatkan hukuman berupa peringatan lisan dan sanksi tilang sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan.

### **Penutup**

#### *Kesimpulan*

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Kompetensi petugas Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Lampung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas. Hal ini berarti bahwa apabila kompetensi ditingkatkan maka kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas juga akan mengalami peningkatan.
- b. Kualitas pelayanan ETLE oleh petugas Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Lampung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas. Hal ini berarti bahwa apabila kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas juga akan mengalami peningkatan.
- c. Kompetensi dan kualitas pelayanan ETLE oleh petugas Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Lampung secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas. Hal ini berarti bahwa apabila kompetensi ditingkatkan dan kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas juga akan mengalami peningkatan.

#### *Saran*

Beberapa implikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Aspek yang perlu ditingkatkan pada variabel kompetensi adalah petugas mengetahui situasi pekerjaan dengan baik dalam memberikan pelayanan ETLE. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan mengikuti berbagai pendidikan dan pelatihan di bidang teknologi informasi khususnya aplikasi ETLE.
- b. Aspek yang perlu ditingkatkan pada variabel kualitas pelayanan ETLE adalah petugas memiliki kemampuan untuk melayani masyarakat secara mendetail terkait aplikasi ETLE. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kemampuan dan kapasitas petugas dalam pelayanan.

### **Daftar Pustaka**

- Abdullah, Ma'ruf. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Vol. 1).
- Agus, A Aco ., Mustari, Mustari & Umar, Fiman. (2016). Analisis Tingkat Kepatuhan Hukum Berlalu Lintas Bagi Pengemudi Angkutan Umum antar Kota di Makasar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik" Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik*, 6(2), 55–64.
- Dewi, Ni Putu Krisna., Yuliantini, Ni Putu Rai & Dantes, Komang Febrinayanti. (2022). Implementasi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan terhadap Penegakan Hukum Pelaku Balapan Liar Di Kabupaten Jembrana. *E-Journal Komunikasi Yustisa*, 5(2), 383–393.
- Gunawan, Her. (2022). Analisa Etika dan Keterampilan terhadap Tingkat Pelanggaran Lalu Lintas (Roda Dua) Di Indonesia. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 2(8), 823–830.
- Hendrik, Jhon., Barusman, Andala Rama Putra & Habbiburahman, Habbiburahman. (2016). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Tanggamus. *Jurnal Visionist*, 5(1), 34–41.



- Hutagalung, Bob Alexandro. (2022). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai: Kompetensi, Motivasi dan Lingkungan Kerja (Penelitian Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *JMPIS Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 201–210.
- Nurmasitha, Faiza., Hakim, Abdul & Prsetyo, Wima Yudo. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(6), 1220–1228.
- Pamudi, Pamudi & Suryani, Erma. (2018). Penerapan Sistem Dinamik dalam Intelligent Transport Systems (Its) Untuk Lebih Meningkatkan Efektifitas, Efisiensi dan Safety (Study Kasus Dinas Perhubungan Kota Surabaya). *An International Journal on Information and Communication Technology*, 3(1), 19–25.
- Paranoan, Natalia., Tandirerung, Christina Jeane & Paranoan, Anthon. (2019). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Akun Nabelo*, 2(1), 181–196.
- Pardede, Charles Rio Valentine., Nita, Surya & Setyabudi, Chairul Muriman. (2022). Analisis Program Electronic Traffic Law Enforcement (Etle) Dalam Rangka Menciptakan Kamseltibcarlantas (Studi Kasus Kota Serang). *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(8), 533–542.
- Patmawati, Heti & Earlyanti, Novi Indah. (2014). Pengaruh Locus of Control dan Role Ambiguity terhadap Efektivitas Kerja Anggota Direktorat Lalu Lintas (Dirlantas) Kepolisian Daerah Lampung. *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, 8(1), 1–14.
- Prasitwi, Yurika Eva., Bahri, Subur & Wilujeng, Sri. (2021). Pengaruh Kinerja Aparatur Kepolisian Bagian Satuan Lalu Lintas terhadap Kepatuhan Berlalu Lintas Masyarakat di Kecamatan Banyuwangi. *Jurnal KATARSIS Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 1–7.
- Sarmini, Ade. (2019). Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun. *Soumatera Law Review*, 2(2), 246–257.
- Sasambe, Ramly O. (2016). Kajian Terhadap Penyelesaian Pelanggaran Peraturan Lalu Lintas oleh Kepolisian. *Lex Crimen*, 5(1), 82–90.
- Tondok, Marselius Sampe., Ardiansyah, Ficky & Ayuni, Ayuni. (2012). Intensi Kepatuhan Menggunakan Helm pada Pengendara Sepeda Motor: Aplikasi Teori Perilaku Terencana. *Jurnal Sains Psikologi*, 2(2), 96–112.
- Wibowo, Nanang Wahyu., Aminanto, M Ezra & Yola, Lin. (2022). Evaluasi Penerapan E-Policing dalam Program Tilang Elektronik (Etle) di Ruas Jalan Margonda Raya Kota Depok. *FOCUS Jjournal of Social Studies*, 3(2), 164–172. <https://doi.org/10.37010/fcs.v3i2.970>