



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 5170-5184

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam Pemeliharaan Jalan di Kecamatan Semadam Kabupaten Aceh Tenggara

Endang Novi Kristina^{1✉}, Simson Ginting²

Universitas Sumatera Utara

Email: endangsitinjak33@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kerusakan jalan di Kecamatan Semadam Kabupaten Aceh Tenggara yang menunjukkan kurangnya kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam pemeliharaan jalan. Maka, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam Pemeliharaan Jalan di Kecamatan Semadam. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data diperoleh dan dianalisis secara kualitatif dengan teori dari Agus Dwiyanto (2017:50-51) yang meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas dan akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara belum mampu memberikan pelayanan infrastruktur yang baik kepada masyarakat di Kecamatan Semadam. Kualitas layanan menunjukkan masyarakat tidak puas akan kinerja Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara, Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara belum mampu menampung semua keluhan masyarakat. Namun meskipun begitu, kinerja sudah dilakukan sesuai dengan SOP dari Peraturan pemda yang menjadi acuan dalam pelaksanaan pemeliharaan jalan. Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara sebenarnya sudah melakukan tanggungjawab melalui audit yang diselenggarakan setiap akhir tahun, tetapi kemampuan dalam menjalankan wewenangnya masih belum terlaksana dengan akuntabel.

Kata Kunci: *Kinerja, Pemeliharaan Jalan, Kecamatan Semadam*

Abstract

This research was motivated by the damage to the road in Semadam District, Southeast Aceh Regency which showed the lack of performance of the Public Works and Spatial Planning Office in road maintenance. Therefore, this study aims to find out and describe the performance of the Public Works and Spatial Planning Office in Road Maintenance in Semadam District. The research method used is a descriptive research method with a qualitative approach. Data collection was carried out by interview, observation, and documentation techniques. Data was obtained and analyzed qualitatively with the theory from Agus Dwiyanto (2017:50-51) which includes productivity, service quality, responsiveness and accountability. The results of the study show that the Southeast Aceh Regency PUPR Office has not been able to provide good infrastructure services to the community in Semadam District. The quality of service shows that the community is not satisfied with the performance of the Southeast Aceh Regency PUPR Office, the Southeast Aceh Regency PUPR Office has not been able to accommodate all community complaints. But even so, the performance has been carried out in accordance with the SOP of the local government regulation which serves as a reference in the implementation of road maintenance. The Southeast Aceh Regency PUPR Office has actually carried out its responsibilities through audits held at the end of each year, but the ability to exercise its authority is still not carried out accountably.

Keywords: Performance, Road Maintenance, Semadam District

PENDAHULUAN

Infrastruktur di Indonesia memiliki peranan yang sangat penting sebagai salah satu roda penggerak dalam kemajuan pembangunan suatu daerah. Salah satu infrastruktur yang sangat berhubungan dengan manusia adalah Jalan yang menjadi prasarana penghubung dalam kehidupan bangsa. Kedudukan dan peranan jalan pada hakikatnya menyangkut hajat hidup orang banyak serta mengendalikan struktur pengembangan wilayah pada tingkat nasional, terutama yang menyangkut perkembangan hasil-hasil pembangunan, serta meningkatkan pertahanan dan keamanan negara, dalam rangka mewujudkan sasaran-sasaran pembangunan nasional menuju masyarakat Indonesia yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila (Kusnadi & Nakita, 2020).

Jalan menjadi prasarana penting dalam kehidupan masyarakat untuk melakukan segala aktivitas guna memenuhi kebutuhan, sehingga diperlukan tindakan langsung dari pemerintah daerah dalam pemeliharaan terhadap jalan yang menjadi bentuk pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu pemerintah daerah dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, dalam arti lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab (Elisabeth, 2015).

Penyelenggaraan pemerintah daerah sudah menjadi wewenang pemerintah daerah dalam mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 ayat (6) dinyatakan Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kewenangan pengelolaan jalan terbagi kedalam dua kelompok, yaitu pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Pemerintah pusat memiliki kewenangan dalam pengelolaan sistem jaringan jalan primer berupa jalan nasional dan provinsi, sedangkan pemerintah daerah memiliki kewenangan pengelolaan sistem jaringan jalan sekunder berupa jalan kabupaten/kota.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban pemerintah daerah dalam pengelolaan jalan salah satunya dilaksanakan pemeliharaan jalan. Hal ini menjadi bentuk upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan penerima layanan dan melaksanakan ketentuan Permen PUPR No. 13/PRT/M/2011 Tahun 2011 menyatakan Pemeliharaan Jalan adalah kegiatan penanganan jalan, berupa pencegahan, perawatan dan perbaikan yang diperlukan untuk mempertahankan kondisi jalan agar tetap berfungsi secara optimal melayani lalu lintas sehingga umur rencana yang ditetapkan dapat tercapai. Menurut pendapat Yulianti & Hasanah (2018) mengatakan pemeliharaan jalan dapat mempertahankan kondisi jalan sesuai dengan tingkat dari pelayanan yang di berikan dan kemampuannya ketika pada saat jalan tersebut selesai dibangun dan dioperasikan sampai dengan tercapainya umur rencana yang telah ditentukan.

Aceh Tenggara sebagai salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Aceh merupakan kawasan dataran tinggi dengan ketinggian antara 25 sampai 1.000 meter diatas permukaan laut. Aceh Tenggara merupakan kawasan dataran tinggi pegunungan Lauser yang sebagian besar penduduknya bermata pencaharian sebagai petani yang menanam padi, jagung, kakoa, kembiri, dan lain sebagainya. Dengan potensi ekonomi yang dilakukan masyarakat setempat, maka jalan menjadi infrastruktur yang sangat penting, sehingga kerusakan akses jalan dapat menghambat aktivitas masyarakat.

Sebagai salah satu dinas yang bertanggung jawab dalam pengelolaan jalan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Aceh Tenggara memiliki wewenang dalam pengelolaan infrastruktur jalan dan jembatan. Salah satu tugas dan fungsi Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara terkait dengan pemeliharaan jalan yang tertuang dalam Peraturan Bupati Aceh Tenggara tentang Kedudukan, Tugas dan Tata Kerja dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang terdapat tugas seksi operasi dan pemeliharaan

jalan sebagaimana Menyusun perencanaan pemeliharaan jalan, melaksanakan pemeliharaan jalan, pengawasan, dan kegiatan tanggap darurat.

Tabel 1. Data Panjang Jalan Menurut Jenis Permukaan Jalan di Kabupaten Aceh Tenggara (km) Tahun 2020-2022

Jenis Permukaan Jalan	2020	2021	2022
Aspal dan Beton	416,71	468,71	538,32
Kerikil	515,97	390,09	426,87
Tanah	197,00	195,95	164,49
Lainnya	25,25	74,94	20,15
Jumlah	1 152,93	1 129,68	1 149,83

Sumber: Dinas PUPR Aceh Tenggara, 2022

Dari tabel diatas dapat dilihat panjang jalan di kabupaten Aceh Tenggara pada tahun 2022 sekitar 1.149,83 km akan tetapi dari jumlah panjang jalan tersebut hampir setengah dari jumlah keseluruhan jalan masih belum beraspal dan beton, sekitar 611,51 km jalan di Aceh Tenggara yang permukaannya kerikil dan tanah. Hal ini menjadi permasalahan mengingat jalan menjadi akses penting bagi masyarakat. Jalan yang permukaannya berkerikil dan tanah bisa menimbulkan kecelakaan. Berikut peneliti menyajikan data dari luas kondisi jalan rusak pada setiap wilayah Kecamatan di Kabupaten Aceh Tenggara.

Tabel 2. Luas Kondisi Jalan Rusak Pada Setiap Kecamatan di Kabupaten Aceh Tenggara

Kecamatan	Luas Kondisi Jalan Rusak (km)
Lawe Alas	123,54
Babul Rahmah	21,50
Tano Alas	8,95
Lawe Sigala-gala	9,23
Bubul Makmur	5,67
Semadam	15,45
Lauser	40,56
Bambel	4,45
Bukit Tusam	7,34
Lawe Sumur	3,59
Babuslam	2,34
Lawe Bulan	4,90
Badar	33,48

Darul Hasanah	201,41
Ketambe	98,53
Deleng Pokhisen	27,67

Sumber: Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara, 2022

Berdasarkan Pra penelitian di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Aceh Tenggara kepada salah satu pegawai yang menangani di bidang jalan dan jembatan diketahui bahwa kinerja dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Aceh Tenggara masih kurang baik dalam memberikan pelayanan infrastruktur jalan kepada masyarakat, khususnya di Kecamatan Semadam belum mendapatkan perbaikan jalan atau pemeliharaan jalan. Jika dikaitkan dengan salah satu indikator menilai kinerja menurut Dwiyanto (2017) menyampaikan salah satunya yaitu indikator produktivitas yang dimana mempunyai arti mengukur tingkat efisiensi dari hasil *ouput* dan *input* organisasi dalam mencapai tujuan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga penelitian terdahulu sebagai bahan referensi untuk membahas objek permasalahan. Adapun yang menjadi penelitian pertama dilakukan oleh Fitrianti et al., (2022), dalam penelitian ini diketahui bahwa kendala yang dialami dinas tersebut terdapat pada keterbatasan Sumber Daya Manusia yang memiliki keterbatasan kualitas pada tingkat pengetahuan yang minim serta keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang tidak sebanding dengan luas wilayah kerja dari Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dalam mengatasi permasalahan pemeliharaan Infrastruktur jalan. Berikutnya, terdapat penelitian dari Elisabeth (2015), hasil penelitian menunjukkan masih belum dilaksanakan pemeliharaan rutin, karena masih kurangnya sarana yang dapat digunakan, sehingga perlu peningkatan sumber daya manusia untuk melaksanakan perencanaan, pengawasan, evaluasi yang optimal dalam pekerjaan pemeliharaan jalan dan jembatan agar pelayanan kepada masyarakat lebih baik. Terakhir, penelitian dari Rosa et al., (2022), Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pihak Dinas PUPR Kota Surakarta sudah melakukan dengan efisien, dengan mengupayakan dana dan anggaran yang ada untuk bisa menjangkau wilayah kota Surakarta. Namun selama pelaksanaan program kerja masih ada yang belum efektif dilihat dari belum tercapainya program kerja sesuai target.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan diatas membuat peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Aceh Tenggara dalam memberikan pelayanan infrastruktur jalan bagi masyarakat sesuai dengan misinya mempercepat pembangunan infrastruktur jalan untuk mendukung konektivitas guna meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan pelayanan.

Melalui latar belakang tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “ Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Dalam Pemeliharaan Jalan di Kecamatan Semadam Kabupaten Aceh Tenggara”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi alamiah (*natural setting*); disebut juga metode, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, peneliti memilih 2 lokasi penelitian, yaitu Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Aceh Tenggara Kecamatan Babussalam dan Desa Kecamatan Semadam sebagai objek yang berdampak langsung terhadap permasalahan pemeliharaan jalan. Kemudian teknik pengumpulan data yang digunakan diantaranya adalah dengan observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, Teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling dan snowball sampling. Selanjutnya Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari 3 hal utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk teknik keabsahan data yang digunakan antara lain yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam Pemeliharaan Jalan

Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara sebagai dinas yang menyelenggarakan pelayanan jasa di bidang infrastruktur baik jalan ataupun jembatan, mempunyai tanggung jawab untuk memelihara kondisi jalan dan jembatan tetap baik. Maka, diperlukan indikator untuk melihat dan menilai kinerja dari dinas tersebut. Pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar penilaian keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam mencapai visi dan misi. Ada empat indikator yang digunakan untuk melihat kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Aceh Tenggara dalam memberikan pelayanan infrastruktur jalan, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas (Dwiyanto, 2017). Peneliti menggunakan keempat indikator tersebut karena produktivitas, kualitas layanan,

responsivitas, dan akuntabilitas dianggap mewakili beberapa indikator yang banyak digunakan untuk melihat kinerja organisasi publik. Keempat indikator tersebut juga sejalan dengan masalah penelitian dan diharapkan melalui keempat indikator tersebut peneliti dapat melihat lebih jauh kinerja Dinas PUPR di Kabupten Aceh Tenggara.

1. Produktivitas

Produktivitas adalah suatu tolak ukur pencapaian hasil usaha dengan membandingkan nilai hasil yang dicapai dan nilai semua bahan dan upaya yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut (Simanjuntak, 2011). Selain itu produktivitas juga dapat dipahami sebagai hubungan keluaran dengan masukan yang diperlukan (Wibowo, 2013). Dari beberapa pendapat ahli tersebut, peneliti menemukan bahwa produktivitas melihat bagaimana organisasi publik mampu menghasilkan barang publik yang akan diberikan kepada masyarakat sebagai bentuk pelayanan. Dengan indikator produktivitas ini menilai bagaimana Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara memaksimalkan kapasitas sumber daya manusia maupun pendanaan yang terkait efektivitas dan efisiensi kerja.

Agar terwujud pelayanan infrastruktur yang memadai maka dibutuhkan kinerja dari pihak-pihak terkait supaya terlaksana pemeliharaan jalan yang bermutu. Sebagaimana wawancara yang dilakukan dengan informan menyatakan bahwa untuk mencapai target yang ingin dicapai maka diperlukan kondisi jalan yang baik pada setiap wilayah Kabupaten Aceh Tenggara. Pencapaian target yang diharapkan harus mencapai tujuan utamanya setiap wilayah. Namun target yang diharapkan belum sesuai dengan fakta yang ditemukan di lapangan. Kondisi ruas jalan masih ditemui banyak kerusakan, salah satunya di Kecamatan Semadam. Peneliti melakukan wawancara kepada penduduk di Desa Kebun Sere, Desa Lawe Kinga, Desa Lawe Petanduk, dan Desa Simpang Semadam Kecamatan Semadam. Hasil wawancara tersebut menunjukkan masih banyak Masyarakat yang mengeluhkan kondisi jalan tersebut.

Dalam melaksanakan kegiatan pemeliharaan jalan terlebih dahulu organisasi melakukan perencanaan pemeliharaan jalan dengan melakukan tinjauan langsung ke lapangan untuk melihat seberapa besar kondisi kerusakan jalan yang ada disuatu daerah. Peneliti melakukan wawancara dengan salah satu informan yaitu Kabid Bina Marga Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara, yang menyampaikan bahwa saat ini Dinas masih berusaha melakukan pemeliharaan jalan pada setiap ruas jalan di Kecamatan Semadam. Peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa pihak dari Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara mengenai pemeliharaan rutin yang dilakukan. Berdasarkan wawancara yang

dilakukan dengan salah satu pegawai Pelaksana Teknik Jalan dan Jembatan Ahli Muda, diketahui bahwa kegiatan pemeliharaan rutin masih belum optimal. Hal ini dikarenakan pihak Dinas PUPR mengalami kendala karena faktor anggaran pemeliharaan jalan yang sangat minim sehingga tidak memungkinkan Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara untuk melakukan kegiatan pemeliharaan jalan secara optimal. Selain keterbatasan anggaran, kemampuan organisasi dalam mencapai target kerja menjadi salah satu faktor Dinas PUPR tidak mampu produktif dalam memberikan pelayanan infrastruktur jalan dengan kondisi yang bagus bagi masyarakat.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan, secara keseluruhan, pencapaian target kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Aceh Tenggara masih belum tercapai. Hal ini terlihat dari masih banyak kondisi jalan di Aceh Tenggara yang masih rusak dan belum ada perbaikan, misalnya di Kecamatan Semadam. Selain itu kekurangan sumber daya manusia atau pekerja yang benar-benar handal dan juga minimnya sarana dan prasarana yang ada belum dapat menunjang kegiatan ini dengan optimal.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima (Mulyapradana & Lazulfa, 2018). Artinya kualitas layanan merupakan titik sentral bagi organisasi karena mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang akan muncul apabila kualitas layanan diberikan dengan baik. Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat di Kecamatan Semadam terkait kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan infrastuktur jalan yang baik dikecamatan Semadam. Banyak keluhan masyarakat terkait kondisi jalan yang berlubang dan aspal yang rusak atau retak-retak sehingga masyarakat kadang kesulitan melintasi jalan tersebut. Namun ketika peneliti melakukan wawancara dengan Staf Teknik Jalan dan Jembatan Ahli Muda yang berurusan langsung terkait pemeliharaan jalan diketahui bahwa Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara Juga sudah melakukan tugasnya semaksimal mungkin namun karena pemeliharaan jalan juga bersifat sementara tentu bisa kembali lagi terjadi kerusakan jalan akibat hal-hal yang tidak bisa diprediksi seperti bencana alam atau curah hujan yang memungkinkan terjadinya banjir.

Dinas PUPR belum mampu memberikan layanan yang maksimal melihat survey jalan yang hanya masih 60% kategori kondisi baik tentu masih perlu peningkatan kualitas layanan oleh Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara sebagai penyelenggara pelayanan

infrastruktur jalan di Kecamatan Semadam. Hal ini juga didukung dengan latar belakang yang menjelaskan bahwa panjang kondisi jalan Kabupaten Aceh Tenggara dengan keadaan Rusak mencapai 563,51 Km dalam tahun 2022 sehingga dibutuhkan upaya Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara dalam mengurangi kondisi jalan rusak ini melalui pemeliharaan jalan yang bertujuan untuk dapat digunakan dalam jangka panjang setelah dilakukannya Pembangunan jalan. Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara masih terus berusaha meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Dari uraian diatas juga hasil pengamatan dilapangan dapat ditarik kesimpulan bahwa kegiatan kualitas layanan yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Aceh Tenggara untuk pemeliharaan jalan yaitu masih belum memberikan kepuasan terhadap masyarakat kecamatan Semadam.

3. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan pemerintah untuk menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, Kurniawan (dalam Mahsyar, 2011). Semakin banyak program yang diselenggarakan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat maka semakin baik responsivitas aparat sipil tersebut. Sedangkan responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidaksiharasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Tentunya dalam memenuhi kebutuhan publik juga harus disesuaikan dengan pelaksanaan yang terjadi, apakah sudah memenuhi atau belum. Hal ini yang kemudian menjadi gambaran bagi tindakan pemerintah selanjutnya yakni tetap berpacu pada keinginan dan kebutuhan publik.

Peneliti melakukan wawancara dengan pihak Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara terkait responsivitas organisasi dalam menanggapi keluhan masyarakat. Sejauh ini Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara sudah melakukan identifikasi terlebih dahulu dengan melihat banyaknya berita keluhan masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Dinas PUPR diketahui bahwa Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara sudah melakukan indentifikasi terkait permasalahan keluhan masyarakat melalui media massa yang berkembang seperti internet sebagai media masyarakat menyuarakan keluhannya terkait kondisi jalan yang ada pada setiap daerah. Melihat banyak keluhan masyarakat yang muncul di media massa ini tentu pemerintah tidak tinggal diam. Pemerintah daerah berusaha menangani keluhan masyarakat ini melalui sosialisasi dan musrembang yang

dibuat untuk memberikan ruang bagi publik untuk menampung keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pihak organisasi. Berdasarkan hasil wawancara mengungkapkan bahwa pihaknya menerima berbagai masukan dan mempertimbangkan segala masukan masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan dan pemeliharaan jalan. Selain itu selama mereka menerima masukan dari pelaksanaan pemeliharaan jalan, mereka akan mencoba menjelaskan maksud serta tujuan dari pemeliharaan jalan tersebut pada saat musrembang agar tidak ada kesalahpahaman. Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara melakukan beberapa kegiatan jalan yang terus dilakukan seperti kegiatan pembersihan jalan, pengaspalan yang masih tahap penganggaran untuk tahun depan sehingga kecamatan Semadam masih tahap perencanaan untuk pelaksanaannya.

Berdasarkan dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Organisasi berusaha memaksimal kinerja melalui responsivitas yang diberikan pemerintah dengan adanya sosialisasi dan musrembang yang dilakukan pemerintah. Namun pemerintah belum mampu menampung semua keluhan masyarakat Kecamatan Semadam terkait masih adanya beberapa kegiatan pemeliharaan jalan yang juga belum tuntas dilakukan sehingga kondisi jalan di Kecamatan Semadam belum mendapatkan pemeliharaan sepenuhnya.

4. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengatur sejauhmana pemberian layanan telah berjalan sesuai dengan aturan-aturan yang berlakukan atau prosedur yang telah di atur. Responsibilitas mengukur tingkat partisipasi pemberi layanan melaksanakan tugasnya. Responsibilitas dapat terwujud dengan beberapa aspek meliputi Akses, berkaitan dengan kesediaan aparatur (petugas) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna secara merata tanpa adanya perilaku diskriminatif, Kesopanan, mencerminkan petugas siap melayani pengguna/masyarakat, Komunikasi, kelancaran hubungan secara verbal maupun fisik antara pegawai dengan pengguna jasa (Tangkilisan, 2005).

Dalam melakukan pemeliharaan jalan tentu ada dasar peraturan yang menjadi acuan bagi organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti di lapangan diketahui bahwa acuan dasar peraturan undang-undang oleh Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara berdasarkan Peraturan Bupati Aceh Tenggara No. 6 Tahun 2017. Secara tertulis, peraturan yang mengatur tentang

Pemeliharaan Jalan telah tertuang pada Peraturan Bupati Aceh Tenggara nomor 06 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Pada regulasi tersebut sudah mendeskripsikan secara jelas tentang tugas pokok dari pemerintah daerah melalui Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Hal ini juga yang menjadi landasan bagi organisasi dalam melaksanakan kegiatan atau program yang bertujuan untuk pemeliharaan jalan di Kabupaten Aceh Tenggara.

Responsibilitas yang dilakukan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang tentu harus sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada di Dinas tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa responsibilitas Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara dalam melakukan tugas pemeliharaan jalan sudah cukup baik sesuai dengan visi dan misi, serta mampu menjalankan tugas sesuai dengan SOP yang ada. Dari Perencanaan Pemeliharaan jalan dengan melakukan survey jalan dengan turun lapangan langsung, kemudian melaksanakan pemeliharaan jalan sesuai dengan kondisi fisik jalan serta melakukan pengawasan selama berlangsungnya pemeliharaan dan setelah pemeliharaan dan melakukan kegiatan tanggap darurat apabila ada kendala saat melakukan pemeliharaan.

5. Akuntabilitas

Menurut Tjokroamidjojo (dalam Rakhmat, 2018) akuntabilitas merupakan kewajiban seseorang ataupun pejabat pemerintah yang sudah diberikan kepercayaan untuk mengelola setiap sumber-sumber daya publik yang bersangkutan dengannya agar dapat mempertanggung jawabkannya. Akuntabilitas yang diberikan oleh pemerintah menunjukkan seberapa jauh tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Hasil dari kinerja pemerintahan yang disajikan dalam bentuk laporan yang mampu dipertanggungjawabkan akan memengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Untuk itu, semakin mampu pemerintah dalam mengelola sumber daya yang ada maka akan semakin baik juga terjalin hubungan antara masyarakat dengan pemerintah.

Peneliti melakukan wawancara dengan pihak-pihak dari Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara mengenai bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan untuk menyesuaikan penyelenggaraan pelayanan yang sudah dilaksanakan. Hasil wawancara diperoleh bahwa pertanggungjawaban dilaksanakan dengan adanya audit. Audit yang dilakukan merupakan bentuk kegiatan evaluasi antara pejabat publik dengan penyelenggara

pelayanan sebagai bentuk pertanggungjawaban penyelenggara mengenai kesesuaian pelayanan publik dilapangan.

Dengan adanya audit mampu melihat sudah sejauhmana tanggung jawab organisasi menjalankan tugasnya yang akan dilakukan oleh pejabat publik sebagai petinggi dari penyelenggara pelayanan publik. Organisasi publik tentu harus mempersiapkan segala data-data terkait kegiatan pemeliharaan jalan selama setahun dengan pengeluaran tentu harus sesuai dengan anggaran yang sudah ditargetkan. Laporan kondisi jalan dan jembatan pasca mendapatkan pemeliharaan juga merupakan bukti pertanggungjawaban kinerja. Karena setiap pekerjaan pemeliharaan pasti membutuhkan pertanggungjawaban di akhirnya. Audit yang dipimpin oleh pejabat publik tentu mengharuskan adanya transparansi dari hasil kinerja. Karena hasil kinerja yang dilakukan juga berbentuk nyata dengan melihat langsung apakah pemeliharaan jalan sudah berjalan dengan baik.

Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara tetap berpatokan terhadap kebijakan yang ada. Dengan demikian Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara dapat menilai pekerjaan yang telah selesai dan mengevaluasinya sebagai bukti berhasilnya program kerja yang mereka rencanakan. Pekerjaan yang telah selesai juga sebagai pertanggungjawaban kepada masyarakat atas kinerja mereka yang dapat memuaskan masyarakat.

Ketika peneliti melakukan penelitian dengan turun lapangan untuk melihat langsung kondisi jalan di Kecamatan Semadam masih ditemukan beberapa jalan yang masih belum terpelihara dengan ditemukan beberapa kondisi badan jalan yang retak dan berlubang sehingga tentu menjadi pertanyaan terkait kemampuan Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara dalam melakukan tanggungjawabnya. Peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat kecamatan Semadam terkait kemampuan Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara dan diperoleh bahwa kemampuan Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara dalam menjalankan tanggung jawabnya bisa dilihat dari pengerjaan kegiatan pemeliharaan jalan yang belum tepat waktu, tentu dengan didukung jawaban masyarakat yang masih belum merasakan kenyamanan di jalan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, menyatakan kemampuan organisasi masih kurang dalam melaksanakan tanggungjawabnya kepada masyarakat. Banyaknya fakta-fakta dilapangan yang menyatakan organisasi belum mampu melaksanakan pemeliharaan jalan dengan optimal, dapat dilihat dari banyaknya masyarakat Kecamatan Semadam yang masih belum merasakan kenyamanan di jalan. Selain itu untuk mengukur akuntabilitas dapat dilihat ketika pemerintah menjalankan kebijakan yang sudah menjadi

tanggungjawabnya untuk dapat melaksanakan segala bentuk kegiatan yang berkaitan dengan pemeliharaan jalan di Kecamatan Semadam.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti mendapat hasil bahwa Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara sudah berusaha untuk bertanggung jawab pada setiap kegiatan pemeliharaan jalan. Hal ini dapat dilihat pada perencanaan pemeliharaan di Kecamatan Semadam dengan adanya bukti laporan hasil survey untuk melihat seperti apa kerusakan yang terjadi di Kebun Sere, Lawe Kinga, dan Simpang Semadam. Pelaksananya sudah pernah dilakukan namun belum optimal sehingga jalan kembali rusak dan membutuhkan pelaksanaan pemeliharaan jalan kembali.

Dari indikator akuntabilitas ini dapat diukur sejauh mana pertanggungjawaban organisasi terhadap pejabat publik dalam mempertanggungjawabkan hasil pencapaian kinerja melalui laporan setiap tahun mengenai kondisi jalan yang ada di Kabupaten Aceh Tenggara serta pertanggungjawaban organisasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pertanggungjawaban Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara terhadap masyarakat khususnya masyarakat Kecamatan Semadam yang saat ini masih hanya dilakukan survey untuk melihat sejauh apa kerusakan jalan di Kecamatan Semadam seperti di Jalan Kebun Sere, Lawe Kinga, dan Simpang Semadam. Untuk pelaksanaannya dari pendapat beberapa informan yang belum merasakan kenyamanan di jalan karena belum berjalannya pelaksanaan pemeliharaan jalan secara optimal. Serta tetap melakukan tanggungjawab dalam kegiatan tanggap darurat dengan melakukan perbaikan jalan ketika dibutuhkan dalam keadaan mendesak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan oleh peneliti mengenai Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam Pemeliharaan Jalan di Kecamatan Semadam Kabupaten Aceh Tenggara maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Produktivitas dalam melaksanakan pemeliharaan jalan di Kecamatan Semadam sudah dilakukan oleh Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara, namun dalam pencapaian target kinerja masih belum tercapai, serta kendala-kendala saat melakukan pemeliharaan jalan dan sarana dan prasarana yang belum memadai. Kemudian untuk kualitas Layanan yang diberikan oleh Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara masih banyak masyarakat di kecamatan Semadam yang belum merasa puas dengan kinerja organisasi karena harapan masyarakat terkait kondisi jalan yang baik dan bagus belum terpenuhi. Selanjutnya responsivitas yang dilakukan oleh Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara

melalui sosialisasi dan musrembang yang dilakukan masih belum menyelesaikan permasalahan pemeliharaan jalan di Kecamatan Semadam. Namun meskipun begitu, responsibilitas yang sudah dilakukan sudah sesuai dengan Standard Operating procedure (SOP). Terakhir akuntabilitas Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara dilakukan melalui audit disetiap akhir tahun sebagai bentuk pertanggungjawaban Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tenggara.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2017). Reformasi Birokrasi Publik. Gadjah Mada University Press.
- Elisabeth, M. (2015). Kinerja Dinas Pekerjaan Umum Dalam Pemeliharaan Jalan dan Jembatan di Kabupaten Toba Samosir. *Jom FISIP*, 2(1), 1–13.
- Fitrianti, B., Heriyanto, M., & Andri, S. (2022). Kinerja Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Dalam Pemeliharaan Jalan Dan Jembatan Di Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(3), 2118–2128.
- Kusnadi, I. H., & Nakita, L. (2020). Kinerja Pemeliharaan Jalan Kabupaten pada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kabupaten Subang. *JIA Fakultas Ilmu Administrasi (FIA) UNSUB*, 11.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Mulyapradana, A., & Lazulfa, A. I. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT . BAM. *Institusi Politeknik Ganseha Medan*, 1, 14–24. <https://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/juripol/article/download/86/51>
- Rakhmat. (2018). *Administrasi dan Akuntabilitas Publik* (A. Pramesta (ed.)). Andi.
- Rosa, R. A., Winarti, & Suranto, J. (2022). Kinerja Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Dalam Pemeliharaan Jalan Dan Jembatan Di Kota Surakarta (Studi Kasus Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Pada Bidang Bina Marga). *SOLIDARITAS ; Jurnal Ilmu Sosial*, 6(1).
- Simanjuntak, P. J. (2011). *Manajemen dan evaluasi kinerja*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik* (Yovita Hardiwati (ed.)). Grasindo.
- Wibowo. (2013). *Perilaku dalam Organisasi*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Yulianti, R., & Hasanah, B. (2018). *Implementasi Program Pemeliharaan Jalan Di Dinas*

Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Pandeglang. In Sawala :
Jurnal Administrasi Negara (Vol. 6, Issue 2, pp. 111–125).
<https://doi.org/10.30656/sawala.v6i2.926>.