

**Analisis Kinerja Pelayanan Publik  
Dalam Penyelenggaraan Jalan Daerah  
(Studi Kasus di Dinas Pekerjaan Umum Kota Probolinggo)**

---

**Pungky Praja Jatmika**

Stia\_bayuangga@yahoo.co.id,081332500072, Sekolah tinggi Ilmu Administrasi Bayuangga Probolinggo

---

**Abstract**

The preparation of infrastructure, one of which is roads and bridges, is one of the tasks of local governments that have regulators and owners of the authority to carry out district management to provide public services. The mayor has the role of being a coach in providing public services and has the obligation to guide, supervise, and evaluate and is at the same time responsible for the implementation of public services. To carry out its duties, the Probolinggo City Government is assisted by the Probolinggo City Public Works Office as the agency responsible for assisting the central government through the Ministry of PUPR of the Republic of Indonesia. As for the representation of the implementation of the authority, the aim is to maintain the quality of public services so that always max. This study uses descriptive and quantitative methods which aim to see the procedures for providing public services for regional road repairs and to see whether the Public Works Office of Probolinggo City has carried out its duties and functions properly as stipulated in the legislation. The results of this research found that the procedure for the administration of regional roads by the Public Works Office of Probolinggo City was initiated by submitting a proposal in the form of a proposal. After collecting suggestions from the community, the Public Works Office of Probolinggo City has the obligation to review the location to carry out a field survey. The findings obtained are then forwarded to the local government. The basic public services are related to the implementation of regional roads which are stated by the Public Works Office in the Mayor's Regulation No. 30 of 2012 concerning the Main Duties and Functions of the Probolinggo City Regional Technical Institutions which contain the Duties and Functions of the Probolinggo City Public Works Service. Based on the results of the study, it is also known that the Public Works Office of Probolinggo City has carried out its duties and functions well.

**Keywords: Education Services, Quality, and Performance**


**Abstrak**

Penyiapan infrastruktur salah satunya jalan serta jembatan ini menjadi satu diantara tugas pemerintah daerah yang memiliki regulator serta pemilik wewenang melaksanakan pengelolaan kabupaten untuk memberikan pelayanan publik. Walikota memiliki peran menjadi Pembina dalam memberikan layanan publik memiliki kewajiban membina, mengawasi, serta melakukan evaluasi serta sekaligus bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan publik. Untuk melaksanakan tugasnya Pemda Kota Probolinggo dibantu Dinas PU Kota Probolinggo selaku instansi yang diberikan tanggung jawab membantu Pemerintah pusat melalui kementerian PUPR Republik Indonesia. Adapun perwakilan pelaksanaan wewenang itu tujuannya guna menjaga mutu layanan publik supaya selalu maksimal. Penelitian ini

menggunakan jenis deskriptif serta metode kuantitatif yang bertujuan guna melihat prosedur pemberian layanan publik untuk perbaikan jalan daerah dan guna melihat apakah Dinas PU Kota Probolinggo sudah melaksanakan tugas serta fungsinya secara baik seperti yang diatur pada aturan perundangan. Hasil riset ini ditemukan bahwa prosedur penyelenggaraan jalan daerah oleh Dinas PU Kota Probolinggo diawali dengan pengajuan usulan dalam bentuk proposal. Setelah terkumpul usulan dari masyarakat, maka Dinas PU Kota Probolinggo memiliki kewajiban meninjau lokasi guna melaksanakan survey lapangan. Temuan yang diperoleh kemudian diteruskan ke pemerintah daerah. Adapaun dasar layanan publik berhubungan dengan penyelenggaraan jalan daerah yang oleh Dinas PU tercantum di aturan Walikota No 30 Tahun 2012 mengenai Tugas Pokok serta Fungsi Lembaga Teknis Daerah Kota Probolinggo yang mengandung Tugas serta Fungsi Dinas PU Kota Probolinggo. Berdasarkan hasil penelitian juga diketahui bahwasannya Dinas PU Kota Probolinggo telah menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik.

**Kata Kunci : Pelayanan Pendidikan, Kualitas, dan Kinerja**

DOI : -

Received	:	
Accepted	:	
Published	:	
Copyright Notice	:	<p>Authors retain copyright and grant the journal right of first publication with the work simultaneously licensed under a <a href="#">Creative Commons Attribution 4.0 International License</a> that allows others to share the work with an acknowledgement of the work's authorship and initial publication in this journal.</p> 

## **1. LATAR BELAKANG**

Diberlakukannya kebijakan otonomi daerah memberi ruang penuh bagi daerah melakukan pengaturan serta mengurus secara mandiri apa yang menjadi keperluan daerah tersebut. Hal itu berdasarkan UU No 22 Tahun 1999 mengenai Pemda dan UU No 25 Tahun 1999 mengenai Perimbangan Keuangan Pusat Daerah yang selanjutnya digantikan UU No 32 Tahun 2004 terkait Pemda serta UU No 33 Tahun 2004 terkait Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat serta Daerah. Sirajuddin, dkk (2012) mengemukakan bahwa layanan publik didalam konteks hukum di pandang sebagai Amanah dari aturan UU terhadap pemerintah guna memberikan hak dasar masyarakat. Negara memiliki peran menjadi aktor utama yang bertanggung jawab memenuhi hak rakyat. Begitu pula dengan reformasi dibidang pelayanan publik, Negara menjadi yang paling berperan. Masyarakat memiliki hak untuk memenuhi hak ekonomi, sosial serta budaya. Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam memberikan hak diatas sesuai International Covenant on Economics, Social and Cultural Rights (ICESCR) 1966. Peniapan infrastruktur jalan serta jembatan ialah satu dari sejumlah tugas Pemda yang memiliki kewenangan dalam memberikan layanan publik ditingkat kabupaten (Hardiyansyah, 2011). Sebagaimana penjelasan Pasal 34 ayat (3) UUD 1945: “Negara memiliki tanggung jawab terhadap pengadaan fasilitas layanan kesehatan serta layanan umum yang layak”. Pasal 6 UU No 25 Tahun 2009 mengenai layanan Publik memberi gambaran bila di tingkatan kabupaten/Kota, Walikota memiliki peran menjadi pembina dalam member pelayanan publik serta memiliki kewajiban memberi binaan, mengawasi, serta mengevaluasi tugas pemberian pelayanan publik. Untuk menunaikan tugas itu Pemda beserta Dinas PU Kota Probolinggo menjadi penanggung jawab ditingkat daerah. Pemberian kewewenangan itu tujuannya guna menjaga mutu layanan publik supaya tetap maksimal.

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **Pelayanan Publik**

“Pelayanan” bermula dari kata “layan” yang menurut KBBI mempunyai makna mempersiapkan sesuatu yang dibutuhkan orang lain. Adapun pelayanan artinya 1 cara memberi layanan; 2 upaya memenuhi keperluan pihak lain dengan imbalan jasa; 3 kemudahan yang diberi terkait perniagaan. Sedangkan kata “publik” merupakan Bahasa Inggris “public” yang artinya masyarakat, umum, negara. Kata “publik” sesungguhnya telah diadopsi sebagai Bahasa Indonesia Baku yakni Publik dengan makna umum. Didalam UU

No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, dipaparkan menjadi aktivitas berupaya memenuhi keperluan sesuai aturan UU untuk tiap warga negara terhadap barang, jasa, ataupun layanan administratif yang disiapkan pelayan publik. Merujuk KEMEN-PAN-RB No.63/KEP/M.PAN/7/2003, layanan publik yakni semua aktivitas yang dilakukan pemberi layanan publik untuk memenuhi keperluan penerima layanan ataupun menjalankan aturan perundangan (Sinabela, 2006). Pelayanan publik dilaksanakan sesuai acuan yang sudah ditentukan. Menurut Pasal 20 UU Pelayanan Publik memiliki kewajiban merancang serta menentukan acuan pelayanan serta memperhatikan kemampuan pelaksana, keperluan masyarakat, serta keadaan lingkungan.

### Penyelenggaraan Jalan Daerah

Berdasarkan KBBI makna kata “penyelenggaraan” ialah 1 memelihara; pemeliharaan.2 tahapan, metode, tindakan melaksanakan. Adapun kata “menyelenggarakan” mempunyai 15 makna menjadi 1 pengurus serta melaksanakan satu hal (contohnya pemeliharaan, memelihara, melakukan perawatan) 2 melaksanakan ataupun mengerjakan (arahan, UU, perencanaan, serta lainnya) 3 menjelaskan (maksud, cita-cita, tugas kewajiban, serta lainnya) 4 mengurus serta mempertimbangkan (keperluan, usaha, Permasalahan dan lainnya) 5 menyiapkan, menata, serta mengurus (kegiatan). Berdasarkan KBBI, “jalan” ialah 1 tempat berlalu lintas (berkendaraan) 2 lintasan. Didalam perundangan, jalan ialah sarana transportasi darat (jalan, jembatan) yang ada dipermukaan tanah, di bawah tanah dan air, juga di atas permukaan air, terkecuali lintasan kereta api, jalan lori. Merujuk UU No. 38 Tahun 2004 mengenai Jalan, penyiapan jalan ialah aktivitas yang terdiri dari mengatur, membina, membangun, serta mengawasi jalan. Sehingga, penyelenggaraan jalan didaerah ialah rangkaian aktivitas memelihara jalan didaerah yang dikerjakan sesuai aturan yang ada serta memiliki tujuan guna mendukung serta mencukupi keperluan masyarakat. Penyelenggaraan jalan ditingkat daerah menjadi kewewenangan pemerintah kabupaten/kota. Jalan menjadi sarana transportasi serta unsur terpenting guna meningkatkan kesejahteraan umum. Seperti dijelaskan pada UUD 1945. Jalan ialah bagian sistem transportasi nasional memiliki peran penting utamanya meningkatkan di bidang ekonomi, sosial serta budaya juga lingkungan serta pengembangannya lewat pendekatan mengembangkan wilayah supaya tergapai keseimbangan serta pemeratakan pembangunan daerah. Selain pemerintah, ada pihak lainnya yang mesti menjalankan peran tertentu untuk lancarnya penyelenggaraan jalan di daerah. Contohnya masyarakat menyampaikan aspirasinya mengenai fungsi serta kondisi jalan.

Kemudian, tingkatan pemerintah misalnya kecamatan menampung masukan masyarakat mengenai sarana jalan yang telah dibangun, tengah dibangun, ataupun yang belum dibangun. Semua lapisan masyarakat serta pemerintah harus melaksanakan pemeliharaan jalan bersama-sama sehingga kondisi akan tetap baik.

## **2. METODE**

Metode penelitian yang dipergunakan pada riset ini ialah penelitian kualitatif deskriptif. Riset ini ditujukan guna menggambarkan fenomena yang terjadi secara alamiah ataupun rekayasa serta menekankan pada karakteristik, mutu, serta hubungan yang terjadi. Teknik untuk mengumpulkan data yakni dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi. Kemudian dianalisis dengan metode kualitatif yakni analisis interaktif, yang mempunyai tahapan: mereduksi data, menyajikan data serta menyimpulkan.

## **3. HASIL**

Dinas PU Kota Probolinggo menjadi perangkat daerah yang memiliki fungsi membantu Pemda serta mempunyai sejumlah agenda rutin setiap tahun dalam upaya mengelola jalan daerah, yakni melalui pemeliharaan jalan secara rutin, operasional pembersihan, serta membuat bangunan untuk melengkapi jalan. Untuk melaksanakan hal itu Dinas PU Kota Probolinggo yang menjadi pihak kedua memiliki kewajiban memberi bantuan bagi pihak pertama dalam melakukan pemantauan serta pengawasan apakah aktivitas itu dikerjakan sesuai aturan. Aktivitas penyelenggaraan jalan daerah ini pula mengikutkan pihak ketiga untuk melaksanakannya yakni mereka yang menjalani kontrak guna merampungkan pekerjaan Pemda mulai penyiapan jasa maupun barang, kerjaan fisik, ataupun konsultasi yang berhubungan dengan pembenahan jalan di daerah. Tahapan penyelenggaraan jalan daerah yang dilaksanakan Dinas PU Kota Probolinggo dimulai mengajukan pengusulan berbentuk proposal untuk membangun jalan melalui wakil masyarakat. Hal itu juga guna melihat bagian jalanan kota bagian mana yang memerlukan pembenahan serta pembangunan sesuai usulan lewat musrembang. Sesudah aspirasi dikumpulkan, selanjutnya Dinas PU Kota Probolinggo sebagai satu dari beberapa instansi yang memikul tanggung jawab membantu Pemda harus meninjau lokasi. Survey yang diperoleh selanjutnya diajukan ke Pemda (Bappeda) guna dirancang skala prioritas yang memiliki fungsi penentu urutan bagian jalan mana saja yang diperbaiki maupun membuat jalur baru mengacu pada keperluan serta kondisi jalan. Untuk melaksanakan tugas melaksanakan pembangunan jalan daerah Dinas PU Kota Probolinggo memaparkan bila ditemukan sejumlah permasalahan yang sering muncul, yang

menjadikan pembangunan jalan di Kota Probolinggo terhambat. Permasalahan yang muncul bisa disebabkan sejumlah faktor misalnya masyarakat ataupun pemerintah sendiri.

#### **4. PEMBAHASAN**

Beberapa permasalahan itu akan di jabarkan berikut ini.

##### **1) Faktor kendaraan Yang Melintasi Jalan**

Merujuk pada muatan sumbu paling berat, tergolong pada jalan kelas III, ialah jalan lokal serta lingkungan yang bisa dilewati kendaraan bermotor berukuran kurang dari 2,1 m, panjangnya tidak melebihi 9 m, paling max 3,5 m, serta muatan max 8 ton. Adapun menurut spesifikasi penyediaan sarana jalan, yang menjadi tanggung jawab Dinas PU Kota Probolinggo termasuk jalan kecil untuk lalu lintas setempat. Dengan spesifikasi minimal 2 lajur bagi 2 arah serta lebar jalur minimal 5,5 m. Bagi kendaraan mengangkat muatan yang dimiliki perusahaan dapat memakai jalan perseroan. Kendaraan angkut perseroan diizinkan memakai jalan diluar jalan perseroan hanya mesti diadakan pemeriksaan untuk beban muatan. Persoalan lainnya yang muncul disebabkan Dinas PU Kota Probolinggo belum sepenuhnya melaksanakan serta merancang program untuk mengawasi kendaraan bermuatan sumbu paling berat. Hingga kini berlangsungnya pengawasan mengenai muatan sumbu paling berat kendaraan bermotor belum optimal. Itu menunjukkan jika pengawasannya masih sangat lemah.

##### **2) Faktor Kurangnya Pemahaman Masyarakat**

Untuk membangun jalan daerah serta ruang pemanfaatan jalan, yang digunakan untuk kebutuhan membangun jalan bagi keperluan bersama. Ruang jalan serta itu tidak bisa dipakai masyarakat berdasarkan keperluan pribadi contohnya menanam tanaman serta membuka usaha. Pemda ketika melaksanakan pembangunan jalan daerah semaksimal mungkin berupaya memakai lahan ruang pemanfaatan jalan serta ruang milik jalan. Bila ditasa masih kurang maka Pemda mengadakan pembebasan lahan tanah milik masyarakat ang kemudian dirubah statusnya jadi tanah Negara. Menganti rugi tanaman ialah mengganti rugi yang berhubungan tanaman milik masyarakat dibadan jalan. Penggantian ini ditujukan untuk tanaman yang akan dicabut. Untuk sosialisasi penyelenggaraan jalan daerah kepada masyarakat dapat dikatakan sangat jarang. Pemda pun belum pernah melaksanakan sosialisasi resmi.

##### **3) Faktor Keterbatasan APBD**

Dikarenakan jumlah jalanan yang mesti dilakukan perbaikan, serta sejumlah titik yang kerap mengalami kerusakan berulang menjadikan tidak seimbang antara alokasi pendanaan serta jumlah jalan yang mesti diperbaiki. Hal tersebut menjadikan keterlambatan dalam memproses perbaikan jalan. Pemakaian dana APBD yang telah dialokasikan guna pembenahan jalan daerah mesti disesuaikan berdasarkan skala prioritas. Olehnya, pemakaian dana APBD dalam membangun jalan tidak bisa dilaksanakan dengan model acak, tetapi disesuaikan dengan tingkat darurat. Darurat dalam hal ini ialah tingkat kerusakan yang dialami jalan tersebut apakah sudah pada tingkat yang memberi pengaruh terhadap roda perekonomian.

## **5. SIMPULAN**

Prosedur pembenahan jalan daerah oleh Dinas PU Kota Probolinggo dimulai dengan mengajukan pengusulan berupa proposal untuk membangun jalan yang diajukan perwakilan masyarakat. Serta dengan demikian akan teridentifikasi bagian jalan mana yang mengalami kerusakan. Apabila pengusulan telah terkumpul selanjutnya dinas PU Kota Probolinggo sebagai instansi yang bertanggung jawab membantu Pemda segera melaksanakan survey lapangan. Perolehan survey selanjutnya dilaporkan kepada Pemda (Bappeda) yang berikutnya akan dirancang tingkat prioritasnya. Hal ini memiliki fungsi sebagai penentu urutan bagian jalan dititik mana saja yang akan dilakukan pembenahan terlebih dulu.

Acuan layanan publik mengenai perbaikan jalan yang dikerjakan Dinas PU Kota Probolinggo tercantum pada aturan Walikota No 30 Tahun 2012 mengenai Tanggung jawab serta Fungsi Lembaga Teknis yang mengandung Tugas Pokok serta Fungsi Dinas PU Kota Probolinggo. Sejumlah poin itu tidak dapat disebut terselenggara dengan baik. Itu ditunjukkan adanya temuan jalanan yang rusak ringan hingga rusak berat di Kota Probolinggo. Hal tersebut disebabkan rendahnya tingkat kesadaran masyarakat mengenai penyelenggaraan jalan daerah. Kebanyakan pengguna jalan tidak memperhatikan batasan maksimal serta melebihi batas peruntukannya. Sejumlah permasalahan tersebut disebabkan masih belum maksimalnya usaha Dinas PU Kota Probolinggo dalam melakukan sosialisasi kepada pengguna jalan.

## **6. DAFTAR PUSTAKA**

- Agus Dwiyanto.2005. Menciptakan Good Governance Lewat Pelayanan Publik. Ctk. Pertama. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Aunur Rohim Faqih & Amir Mu'allim.2002. Ibadah serta Akhlak Islam. Ctk. Kedua. Yogyakarta : UII Press

- Busrizalti, M.2013. Hukum PEMDA Otda Serta Dampaknya. Ctk. Pertama.Yogyakarta : Total Media
- Dinas PU Kota Probolinggo.2020.RKPD Tahun 2020 Revisi.
- Hardiyansyah.2011. Mutu Layanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, serta implikasi. Ctk. Pertama. Yogyakarta : Gava Media
- Hesti Puspitosari.2012. et.al.,Filosofi layanan Publik Buramnya Wajah Layanan KKearah Perubahan Paradigma Layanan Publik. Ctk. Kedua. Malang : Setara Press
- Joetata Hadihardaja.1987. Rekayasa Jalan Raya. Ctk. Pertama. Depok : Gunadarma
- J.S. Badudu, Sutan Mohammad Zain.2005.KBBI. Ctk. Pertama. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Kepastian Haluana“a & Walid Mustafa Sembiring.2016. “Peranan Kecamatan dalam Membangun Infrastruktur Jalan di Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang”. Jurnal Ilmu Pemerintahan & Sosial Politik UMA, Edisi No. 4 Vol. 1
- Kristian Widya Wicaksono.2014. Kajian Kritis Administrasi & Pengelolaan Sektor Publik di Indonesia. Ctk. Pertama. Yogyakarta : Gava Media
- LAKIP Dinas Pekerjaan Umum Kota Probolinggo tahun 2017
- Lijan Poltak Sinambela.2006. Reformasi Layanan Publik: Teori, Kebijakan, serta Implementasi. Ctk. Pertama. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Novita Tresna, “Efektifitas.2009. Efisiensi Instansi Publik VS Pengoptimalan Layanan Publik” Ctk. Pertama, Bandung : Nuansa
- Peter Mahmud Marzuki.2008. Riset Hukum. Jakarta : Kencana
- Ridwan H.R..2014. Hukum Administrasi NegaraJakarta : PT Raja Grafindo Persada
- S.F. Marbun.2014. Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Layak. Ctk. Pertama. Yogyakarta : FH UII Press
- Sirajuddin, et.al.2012.Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi. Ctk. Kedua. Malang : Setara Press
- Solichin Abdul Wahab, Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Penyusunan Model Penerapan Kebijakan Publik.2016. Ctk. Keempat. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Victor A. Thompson.1961.Modern Organization. New York : Alfred A. Knoff
- Yeremias T. Keban.2014. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori, dan Isu. Ctk. Pertama. Yogyakarta : Gava Media