

Kinerja Bidang Bina Marga Dinas PUTR Kota Sukabumi Dalam Pemeliharaan Jalan

M. Rijal Amirulloh^a, Zahra Aprilita Herdan^b, Fathira Nurul Rabbani^c, Lely Anggraeni Putri^d

^{a,b,c,d}Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sukabumi

Email: ^amrijalamirulloh@ummi.ac.id, ^bzahraherdani00@gmail.com,
^cFathiranurul06@gmail.com, ^dputrilely75@gmail.com

Abstrak

Pemeliharaan jalan yang efektif merupakan pondasi penting dalam mendukung kelancaran transportasi dan kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Sukabumi dalam pemeliharaan jalan menggunakan teori kinerja Agus Dwiyanto yang mencakup lima dimensi: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam dengan 12 informan kunci, observasi lapangan sistematis, dan analisis dokumen komprehensif. Temuan menunjukkan kinerja Bidang Bina Marga mencapai efektivitas moderat dengan tingkat kemantapan jalan 88,59% dari total jaringan 117,796 km, melampaui target 80% yang ditetapkan. Produktivitas menunjukkan utilisasi anggaran efektif melalui metode kontraktual dan swakelola meskipun menghadapi kendala cuaca dan keterbatasan 24 personel. Kualitas layanan mengikuti standar Peraturan Menteri PU Nomor 13 Tahun 2011 namun masih terdapat keluhan masyarakat terkait durabilitas perbaikan. Responsivitas menunjukkan kemampuan respon 24 jam terhadap aduan masyarakat dengan sistem pengaduan terintegrasi. Responsibilitas tercermin melalui pengawasan ketat sesuai regulasi dan prosedur BPBJ. Akuntabilitas terwujud melalui transparansi anggaran LPSE dan pelaporan rutin LAKIP, LPPD, LKPJ kepada DPRD. Optimalisasi memerlukan peningkatan anggaran 30-40%, ekspansi SDM 50-60%, modernisasi peralatan, dan perbaikan koordinasi antar instansi.

Kata Kunci : kinerja organisasi; Dinas Bina Marga; Pemeliharaan Jalan.

Performance of the Bina Marga Division of Sukabumi City PUTR Office in Road Maintenance

Abstract

Effective road maintenance serves as a critical foundation supporting transportation efficiency and community welfare. This study analyzes the performance of the Road Engineering Division of Sukabumi City's Public Works and Spatial Planning Office in road maintenance using Agus Dwiyanto's multidimensional performance framework encompassing productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. Research methodology employed descriptive qualitative approach through in-depth interviews with 12 key informants, systematic field observations, and comprehensive document analysis. Findings demonstrate moderate effectiveness achieving 88.59% road condition stability across 117.796 km network, surpassing the established 80% target. Productivity shows effective budget utilization through contractual and self-managed methods despite climate constraints and limited 24-person workforce. Service quality follows Ministry of Public Works Regulation No. 13/2011 standards though citizen complaints persist regarding repair durability. Responsiveness demonstrates 24-hour response capability to citizen reports through integrated complaint systems. Responsibility reflects strict regulatory compliance and systematic BPBJ oversight procedures. Accountability manifests through LPSE budget transparency and routine LAKIP, LPPD, LKPJ reporting to

regional parliament. Performance optimization requires 30-40% budget increases, 50-60% workforce expansion, equipment modernization, and enhanced inter-agency coordination. The study contributes theoretically to public administration performance management while providing practical insights for developing country urban infrastructure governance.

Keywords : organizational performance; road engineering division; road maintenance.

A. PENDAHULUAN

Sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea keempat, kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat merupakan tujuan yang harus diupayakan oleh Pemerintah Negara Republik Indonesia. Penyediaan berbagai sarana dan prasarana infrastruktur yang memadai menjadi salah satu upaya yang dapat mewujudkan tujuan tersebut. Hal ini karena infrastruktur memegang peranan penting sebagai salah satu roda penggerak pertumbuhan ekonomi dan pembangunan nasional.

Jalan merupakan infrastruktur dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendukung kelancaran mobilitas, perekonomian, dan keselamatan masyarakat (Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004). Kualitas jalan yang buruk dapat menimbulkan berbagai dampak negatif yang pada akhirnya menghambat perkembangan sosial dan ekonomi masyarakat. Oleh karena itu, pemeliharaan dan pembangunan jalan menjadi prioritas penting dalam upaya menciptakan kesejahteraan yang merata.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Tata Cara Pemeliharaan dan Penilikan Jalan menjadi landasan penting dalam pengelolaan dan pelaksanaan kegiatan pemeliharaan jalan di Indonesia untuk menjaga fungsi jalan agar tetap sesuai dengan standar pelayanan minimum. Dalam implementasinya, tanggung jawab ini berada di bawah kewenangan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) di setiap daerah.

Di Kota Sukabumi berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 144 Tahun 2022 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang, Bina Marga merupakan bidang yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemeliharaan jalan Kota Sukabumi.

Studi penelitian terdahulu masih menunjukkan kurang optimalnya kinerja Dinas Pekerjaan Umum dalam proses pemeliharaan jalan seperti pada penelitian Pramudita et al. (2022) yang menemukan bahwa tahapan hingga sampai ke proses perbaikan kerusakan jalan tergolong cukup lama. Penelitian Ardani & Thamrin (2024) yang menemukan tingginya intensitas kendaraan yang melintasi jalan menjadi salah satu faktor penyebab semakin parahnya kerusakan jalan dan disertai dengan tidak dilakukannya pemeliharaan pada jalan tersebut. Secara khusus Ridwan et al. (2024) menggarisbawahi pentingnya penempatan pegawai berdasarkan kompetensi yang sesuai untuk pengelolaan jalan dan jembatan. Selanjutnya penelitian Kurniawan et al. (2023) yang mengemukakan kondisi jalan penghubung antara kecamatan yang rusak parah diakibatkan perubahan iklim dan kurangnya perbaikan jalan.

Data dari Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang (PUTR) Kota Sukabumi menunjukkan bahwa pada tahun 2024, kondisi jalan mantap di Kota Sukabumi tercatat mencapai 104,357 km, atau sekitar 88,59% dari total jalan, sementara jalan tidak mantap sepanjang 13,439 km, atau 11,41%. Kondisi ini menyoroti pentingnya menganalisis kinerja Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang (PUTR) Kota Sukabumi dalam

menjaga kualitas infrastruktur jalan melalui Program Kerja Pemeliharaan Jalan yang terencana dengan baik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang (PUTR) Kota Sukabumi dalam pemeliharaan jalan menggunakan teori kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kinerja yang komprehensif serta rekomendasi untuk peningkatan efektivitas pemeliharaan jalan di Kota Sukabumi.

B. LANDASAN TEORITIS

Administrasi publik didefinisikan sebagai proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya serta personel publik dengan tujuan merumuskan, melaksanakan, dan mengelola keputusan-keputusan yang terkait dengan kebijakan publik (Chandler & Plano, 1988). Para ahli memandang administrasi publik sebagai perpaduan antara seni dan ilmu yang berfokus pada pengelolaan urusan publik dan pelaksanaan tugas-tugas yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dalam pandangan lain, Pasolong (2019) mendefinisikannya sebagai bentuk kolaborasi antara individu atau lembaga dalam menjalankan tugas pemerintahan demi memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien dan efektif. Hughes (2017) menambahkan bahwa administrasi publik secara fundamental adalah aktivitas yang berpusat pada pelayanan kepada publik serta implementasi kebijakan yang telah ditetapkan oleh otoritas politik. Dengan demikian, administrasi publik merupakan jembatan antara perumusan kebijakan di tingkat politik dan realisasi layanan di tingkat masyarakat.

Konsep Pelayanan Publik secara legal diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor

25 Tahun 2009, yang mendefinisikannya sebagai serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pentingnya pelayanan publik yang berkualitas tidak terlepas dari penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik (*good governance*), yang meliputi profesionalisme, akuntabilitas, dan efisiensi dalam seluruh proses penyelenggaraannya (Dwiyanto, 2021). Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan manifestasi nyata dari administrasi publik dalam berinteraksi langsung dengan masyarakat, di mana kualitasnya menjadi tolok ukur utama keberhasilan birokrasi (Susiawati et al., 2025; Hanizam et al., 2025; Sudrajat dan Rahayu, 2025), dan pada tingkatan selanjutnya mampu untuk meningkatkan kepercayaan dari masyarakat (Agustina et al., 2023; Maharani et al., 2023)

Kinerja didefinisikan secara umum sebagai hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya, yang dinilai baik dari segi kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2011; Ruhayat et al., 2025; Nabila et al., 2024). Senada dengan itu, Kasmir (2019) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja dan tindakan kerja yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu. Secara esensial, Edison (2016) meringkas bahwa kinerja adalah hasil akhir dari suatu proses yang diukur dalam periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan. Dalam konteks publik, kinerja ini tidak hanya merujuk pada hasil individu, tetapi juga pada capaian kolektif organisasi dalam memenuhi misi pelayanan. Dalam organisasi publik, kinerja seringkali menjadi perhatian khusus sebagai bentuk hasil dari mekanisme sikap individu

pada organisasi (Dawud et al., 2018; Sobandi et al., 2025; Susiawati et al., 2025).

Agus Dwiyanto (2002) mengemukakan lima indikator penting yang dapat digunakan untuk menilai kinerja birokrasi publik, yang mencerminkan pandangan holistik terhadap peran organisasi pemerintah:

1. Produktivitas: Indikator ini tidak hanya sekedar mengukur perbandingan antara *input* dan *output* (efisiensi), tetapi juga harus memperhitungkan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Kualitas Layanan: Kualitas layanan menjadi perhatian utama dalam menjelaskan kinerja organisasi publik, mengingat ketidakpuasan masyarakat seringkali menjadi sumber kritik negatif terhadap birokrasi.
3. Responsivitas: Mengacu pada kemampuan birokrasi untuk mencermati, merumuskan, dan merancang program-program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, aspirasi, dan prioritas masyarakat.
4. Responsibilitas: Indikator ini menilai sejauh mana pelaksanaan kegiatan birokrasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan kebijakan yang berlaku, baik secara eksplisit maupun implisit.
5. Akuntabilitas: Merujuk pada tingkat kepatuhan kebijakan dan aktivitas birokrasi publik terhadap para pejabat politik terpilih yang mewakili masyarakat, memastikan bahwa tindakan birokrasi dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) merupakan lembaga pemerintahan daerah yang memiliki tanggung jawab krusial

atas pembangunan, pengelolaan, dan pemeliharaan infrastruktur serta penataan ruang di wilayahnya. Bidang Bina Marga adalah salah satu unit di dalam DPUTR yang secara spesifik berfokus pada pembangunan dan pemeliharaan jalan serta jembatan. Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 144 Tahun 2022, tugas utama Bidang Bina Marga adalah membantu Kepala Dinas PUTR dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis terkait infrastruktur jalan dan jembatan.

Pemeliharaan jalan didefinisikan oleh Peraturan Menteri Pekerjaan Umum tahun 2011 sebagai serangkaian kegiatan penanganan jalan yang mencakup pencegahan, perawatan, dan perbaikan. Tujuan utama dari pemeliharaan jalan adalah untuk mempertahankan kondisi fungsional jalan secara optimal agar dapat melayani lalu lintas dengan baik, sehingga umur rencana infrastruktur yang telah ditetapkan dapat tercapai. Ini adalah aspek kritis dalam memastikan keberlanjutan infrastruktur publik yang vital.

Dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum tahun 2011, 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.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 13/PRT/M/2011 terdapat jenis pemeliharaan jalan meliputi:

1. Pemeliharaan rutin jalan, yaitu kegiatan merawat serta memperbaiki kerusakan-kerusakan yang terjadi pada ruas-ruas jalan dengan kondisi pelayanan mantap.
2. Pemeliharaan berkala jalan, yaitu kegiatan penanganan pencegahan terjadinya

kerusakan yang lebih luas dan setiap kerusakan yang diperhitungkan dalam desain agar penurunan kondisi jalan dapat dikembalikan pada kondisi kemantapan sesuai dengan rencana.

3. Rehabilitasi jalan, yaitu kegiatan penanganan pencegahan terjadinya kerusakan yang luas dan setiap kerusakan yang tidak diperhitungkan dalam desain, yang berakibat menurunnya kondisi kemantapan pada bagian/tempat tertentu dari suatu ruas jalan dengan kondisi rusak ringan.
4. Rekonstruksi, yaitu peningkatan struktur yang merupakan kegiatan penanganan untuk dapat meningkatkan kemampuan bagian ruas jalan yang dalam kondisi rusak berat agar bagian jalan tersebut mempunyai kondisi mantap kembali sesuai dengan umur rencana yang ditetapkan.

C. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif karena peneliti ingin mendeskripsikan keadaan yang diamati di lapangan dengan lebih spesifik, transparan dan mendalam. Metode penelitian deskriptif kualitatif membantu peneliti untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam tentang proses, faktor-faktor, dan tantangan dalam pemeliharaan jalan yang dilakukan oleh Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang (PUTR) Kota Sukabumi.

Lokasi penelitian dilakukan di Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang (PUTR) Kota Sukabumi yang berlokasi di Jalan Bhineka Karya No.116, Karamat, Kecamatan Gunungpuyuh, Kota Sukabumi, Jawa Barat.

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen penelitian adalah orang atau (human instrument), yakni peneliti sendiri. Untuk dapat menjadi instrumen, peneliti harus mempunyai bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Informan yang dipilih adalah pihak-pihak yang benar-benar mengetahui tentang pemeliharaan jalan, yaitu:

1. Kepala Seksi Pemeliharaan Jalan Bidang Bina Marga Dinas PUTR Kota Sukabumi
2. Staff Bina Marga Dinas PUTR Kota Sukabumi yang berperan dalam pemeliharaan jalan
3. Perwakilan masyarakat pengguna jalan

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Wawancara mendalam dengan informan kunci
2. Observasi lapangan terhadap aktivitas pemeliharaan jalan
3. Studi dokumentasi terhadap dokumen resmi instansi terkait

Teknik analisis data menggunakan model analisis data kualitatif yang terdiri dari tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk memastikan keabsahan informasi yang diperoleh.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Bidang Bina Marga Dinas PUTR Kota Sukabumi dalam melaksanakan pemeliharaan jalan diukur menggunakan lima dimensi dari teori Agus Dwiyanto (2002:50), yang meliputi Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas.

1. Produktivitas

Kinerja Bidang Bina Marga dari segi produktivitas dinilai sangat baik, dilihat dari efektivitas pemanfaatan anggaran dan pencapaian target. Pemanfaatan anggaran untuk pemeliharaan jalan telah dilakukan secara efektif, sesuai dengan perencanaan strategis tahunan yang disusun oleh Pemerintah Daerah. Pelaksanaan kegiatan di lapangan dilakukan melalui dua metode, yaitu sistem kontraktual dengan pihak ketiga dan swakelola oleh Bidang Bina Marga sendiri. Dari sisi pencapaian target, Bidang Bina Marga berhasil melampaui target kemantapan jalan yang ditetapkan sebesar 80% per tahun. Berdasarkan data tahun 2024, tingkat kemantapan jalan di Kota Sukabumi telah mencapai 88,59% dari total jaringan jalan. Meskipun demikian, pencapaian target ini dihadapkan pada kendala signifikan berupa faktor cuaca dan kondisi drainase yang kurang optimal. Air menjadi penyebab utama kerusakan dini pada jalan, di mana genangan akibat curah hujan tinggi dapat mempercepat kerusakan lapisan aspal.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan Bidang Bina Marga diukur melalui prosedur standar yang diterapkan dan frekuensi keluhan masyarakat pasca-perbaikan. Dalam pelaksanaan pemeliharaan jalan, Bidang Bina Marga telah berpegang teguh pada prosedur dan standar kualitas yang mengacu pada regulasi, khususnya Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 13 Tahun 2011. Prosedur perbaikan, seperti penambalan jalan berlubang, dilakukan secara sistematis, termasuk pembersihan area kerusakan dan penggunaan material yang sesuai standar (batu *split* 2-3 cm atau 5-7 cm dengan perekat/emulsi). Meskipun demikian, keluhan dari masyarakat terkait kualitas pemeliharaan yang kurang memadai atau kerusakan jalan

yang kembali muncul dalam waktu singkat tetap sering terjadi. Kontradiksi antara pelaksanaan yang *sesuai standar* dan keluhan *kualitas yang cepat rusak* ini mengindikasikan bahwa faktor eksternal (seperti drainase dan curah hujan) memiliki dampak yang lebih besar dan cepat merusak kualitas pekerjaan yang sudah dilakukan.

3. Responsivitas

Kinerja Bidang Bina Marga menunjukkan responsivitas yang baik terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Bidang ini telah menyediakan sistem formal untuk menerima keluhan, dilengkapi dengan saluran pengaduan lisan atau surat resmi dari kelurahan. Respons terhadap keluhan masyarakat umumnya ditindaklanjuti dalam waktu 24 jam setelah laporan diterima. Kerusakan ringan, seperti lubang di jalan, akan segera ditangani. Namun, untuk kerusakan yang lebih berat, tim harus melalui prosedur survei lapangan terlebih dahulu guna menyesuaikan anggaran yang dibutuhkan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem respons sudah cepat di fase awal, namun tindak lanjut perbaikan untuk kerusakan skala besar masih terikat pada prosedur alokasi anggaran yang membutuhkan waktu tambahan.

4. Responsibilitas

Bidang Bina Marga telah berupaya memastikan responsibilitas dalam menjalankan tugas dan fungsi pemeliharaan jalan, mulai dari perencanaan hingga pengawasan, sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku. Proses ini didukung oleh mekanisme pengawasan internal dan eksternal yang dilakukan secara rutin. Kunci responsibilitas terletak pada pengawasan yang ketat sejak penyusunan Rencana Anggaran Biaya (RAB), yang disusun berdasarkan kebutuhan lapangan, hingga pemantauan pelaksanaan

pekerjaan untuk memastikan kesesuaian dengan RAB. Proses pengadaan sumber daya manusia dan kontraktor juga diatur melalui Bagian Pengadaan Barang dan Jasa (BPBJ) dan diawasi hingga tahap Serah Terima Sementara (*Provisional Hand Over/PHO*), menunjukkan upaya formal untuk memastikan kepatuhan prosedural dalam setiap tahapan pekerjaan.

5. Akuntabilitas

Kinerja Bidang Bina Marga dari dimensi akuntabilitas dinilai berjalan baik dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang ditetapkan. Akuntabilitas ini diwujudkan melalui perencanaan dan penganggaran yang transparan, di mana penggunaan dana APBD dapat diakses publik melalui LPSE. Bidang Bina Marga juga diwajibkan secara rutin untuk mempertanggungjawabkan hasil pekerjaan kepada DPRD melalui tiga laporan tahunan: LAKIP, LPPD, dan LKPI, yang merinci penggunaan anggaran dan manfaat yang dihasilkan. Selain akuntabilitas internal, Bidang Bina Marga juga menjalankan akuntabilitas publik dengan membuka saluran pelaporan masyarakat, memastikan setiap laporan jalan rusak ditindaklanjuti dengan cepat.

Secara keseluruhan, kinerja Bidang Bina Marga Dinas PUTR Kota Sukabumi dalam pemeliharaan jalan dapat dikategorikan efektif dalam aspek administratif dan pencapaian target, namun terdapat tantangan signifikan pada aspek kualitas teknis dan adaptasi lingkungan. Dimensi Produktivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas menunjukkan hasil yang kuat. Produktivitas tercermin dari pencapaian target kemandapan jalan yang melebihi 88%, sementara Akuntabilitas diperkuat oleh transparansi anggaran dan kepatuhan pada prosedur pelaporan wajib kepada DPRD. Ini menunjukkan bahwa secara tata kelola

birokrasi, sistem pengendalian dan pertanggungjawaban sudah berjalan dengan baik.

Titik lemah utama terletak pada Kualitas Layanan dan keberlanjutan perbaikan. Meskipun Bidang Bina Marga telah menerapkan standar kualitas yang sesuai (Peraturan Menteri PU), seringkali keluhan masyarakat tentang kerusakan yang cepat terulang mengindikasikan bahwa penerapan standar tidak cukup untuk mengatasi faktor cuaca ekstrem dan masalah drainase yang fundamental. Ini memunculkan pertanyaan kritis: apakah fokus anggaran pemeliharaan sudah beralih dari sekadar perbaikan permukaan jalan (*asphalt patching*) ke solusi *structural* jangka panjang, seperti perbaikan sistem drainase perkotaan? Inefisiensi dalam Kualitas Layanan dan Waktu Penyelesaian (meskipun responsivitas cepat) menunjukkan adanya ketidakselarasan antara *input* pekerjaan dan *output* kualitas tahan lama.

Di sisi lain, dimensi Responsivitas menunjukkan efektivitas dalam menyerap keluhan masyarakat, namun tantangan muncul ketika keluhan tersebut memerlukan tindak lanjut perbaikan berat yang membutuhkan survei dan penyesuaian anggaran. Ini mengindikasikan adanya hambatan prosedural atau anggaran yang kurang fleksibel untuk menangani kerusakan skala besar secara cepat. Untuk meningkatkan kinerja secara holistik, Bidang Bina Marga perlu menggeser fokus dari sekadar *memenuhi* target kemandapan jalan (Produktivitas) menjadi meningkatkan durabilitas jalan (Kualitas Layanan) melalui investasi yang lebih signifikan pada mitigasi faktor perusak utama, yaitu air dan drainase. Upaya ini akan mentransformasi kinerja dari hanya *aktif memperbaiki* menjadi *efektif mencegah kerusakan*.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan analisis kinerja Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang (PUTR) Kota Sukabumi dalam pemeliharaan jalan menggunakan lima dimensi Agus Dwiyanto, dapat disimpulkan bahwa secara umum kinerja birokrasi telah berjalan dengan efektivitas yang cukup baik pada aspek administratif dan manajerial. Dimensi Produktivitas dinilai berhasil karena target kemantapan jalan sebesar 80% berhasil dilampaui dengan capaian 88,59%, didukung oleh pemanfaatan anggaran yang strategis melalui metode kontraktual dan swakelola. Dimensi Akuntabilitas juga berjalan optimal, terbukti dari transparansi penggunaan dana APBD melalui LPSE dan kepatuhan dalam pelaporan rutin kepada DPRD (LAKIP, LPPD, dan LKPJ), sesuai dengan regulasi yang berlaku. Selain itu, Responsivitas dinilai baik, dengan adanya sistem pengaduan yang memfasilitasi masyarakat dan tindak lanjut cepat (dalam 24 jam) terutama untuk kerusakan ringan.

Meskipun aspek manajerial kuat, tantangan kritis terletak pada dimensi Kualitas Layanan dan keberlanjutan hasil kerja. Bidang Bina Marga memang telah mengikuti prosedur dan standar kualitas yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri PU No. 13/2011; namun, temuan menunjukkan masih banyaknya keluhan masyarakat terkait kerusakan jalan yang kembali muncul dalam waktu singkat setelah perbaikan. Kontradiksi ini mengindikasikan bahwa faktor eksternal, khususnya kondisi cuaca ekstrem dan sistem drainase yang kurang optimal, telah mengurangi daya tahan material dan efektivitas standar kerja yang diterapkan. Selain itu, pada dimensi Responsibilitas, meskipun terdapat mekanisme pengawasan yang ketat, kendala anggaran yang terbatas dan kurang fleksibel sering kali menghambat Bidang Bina Marga dalam merespons

permintaan masyarakat yang membutuhkan penanganan skala besar yang lebih mahal dan cepat.

Dengan demikian, kinerja Bidang Bina Marga menunjukkan efektivitas dalam *doing things right* (menjalankan prosedur dan mencapai target administratif), tetapi masih menghadapi kendala dalam *doing the right things for the long term* (menghasilkan kualitas yang berkelanjutan). Tantangan utama adalah menggeser fokus dari *perbaikan reaktif* ke *pencegahan struktural* dengan mengatasi akar masalah pada drainase dan ketersediaan anggaran yang adaptif.

Terkait aspek teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan tambahan referensi akademis mengenai kinerja Bidang Bina Marga dalam konteks pemeliharaan infrastruktur jalan di Kota Sukabumi, serta dapat dijadikan acuan valid untuk studi penelitian selanjutnya yang lebih mendalam di bidang administrasi publik.

Adapun untuk aspek praktis, terdapat beberapa rekomendasi strategis yang perlu diimplementasikan oleh Bidang Bina Marga. Pertama, perlu dilakukan optimalisasi pemanfaatan anggaran dengan mengusulkan penambahan anggaran yang lebih fleksibel atau mencari sumber pendanaan alternatif, seperti *blended financing* atau kerjasama, guna mengatasi keterbatasan dana dalam pemeliharaan jalan, khususnya untuk perbaikan skala besar dan perbaikan drainase. Kedua, harus dilakukan evaluasi berkala yang ketat terhadap hasil pemeliharaan pasca-kerja dan pemantauan kualitas bahan yang digunakan untuk memastikan daya tahan pekerjaan yang lebih lama. Ketiga, Bidang Bina Marga disarankan melakukan pengkajian terhadap penerapan teknologi yang dapat memitigasi dampak cuaca ekstrem, misalnya melalui penggunaan bahan jalan yang lebih

tahan air atau implementasi teknik pemeliharaan preventif berbasis data. Terakhir, sangat penting untuk meningkatkan koordinasi antar instansi terkait (seperti Dinas Perumahan dan Permukiman, atau unit air bersih) untuk mengoptimalkan penanganan dan perbaikan sistem drainase, mengingat masalah air menjadi penyebab utama kerusakan jalan yang terjadi berulang.

REFERENSI

- Agustina, I., Sulistyan, R.B., Pramuditha, R. (2023). Telaah Kritis Tentang Konsep Kepercayaan Masyarakat: Peran Serta Teknologi, Informasi dan Komunikasi. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 7 (1), 182-187.
- Aprilia, F., Ravenska, N., Putrianti, S.D., Harahap, A.S.(2024). Analisis Face Recognition Boarding Gate Sebagai Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP II Bandung. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 27 (1), 103-124.
- Ardani, D., & Thamrin, M. H. (2024). Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Sumatera Utara dalam Pemeliharaan Jalan Di Kecamatan Medan Marelan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 3535-3547.
- Chandler, R. C., & Plano, J. C. (1988). The public administration dictionary. (No Title).
- Dawud, J., Pradesa, H. A., & Afandi, M. N. (2018). Distributive and Procedural Justice, Perceived Organizational Support, and Its Effect on Organizational Commitment in Public Organization. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(12), 1675-1188
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Ugm Press.
- Hanizam, J.H., Sudrajat, A.S., Taryono, O., Novira, A. (2025). An Analysis of the Quality of Srikandi Utilization as a Digital Official Document Management System at Bappelitbangda of Cimahi City. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 4(2), 229-234. <https://doi.org/10.55850/simbol.v4i2.259>
- Hughes, O. E. (2017). *Public management and administration*. Bloomsbury Publishing.
- Karunia, R.L., Solihati, K.D., Wati, N.K. (2022). Implementation of Good Governance Principles in the Land Transportation Management Center. *KnE Social Sciences*, 1253-1269.
- Karunia,R.L., Andrianto, N. (2023). Insight and Oversight Function of BPK to Improve the Management of Indonesian Migrant Workers. *Jurnal Tata Kelola dan Akuntabilitas Keuangan Negara (JTAKEN)*, 9 (1).
- Kurniawan, V. D., Mulyadi, M., Purnawan, H., Prabawati, I., & Harmiati, H. (2023). EVALUASI PROGRAM PEMELIHARAAN JALAN OLEH DINAS PEKERJAAN UMUM:(Studi Kasus di Bagian Bina Marga Provinsi Bengkulu). *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 12(1), 154-168.
- Lautza, S., Fitriani, L., Tindaon, S.S., Ravenska, N. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Cidadak Kota Bandung. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 8 (1), 186-194.
- Maharani, H.K., Abubakar, R. R. T. , Sufianti, E., Rahmawati, A. (2023). Collaboration Model of Masagi Bersih Program in Supporting the Village Sustainable Development (Study Case: Ciburial Village, Cimenyan District, Bandung Regency, West Java). *Fourth International Conference on Administrative Science (ICAS 2022)*, 71-82.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2011). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*.
- Mursalim, S. W., & Anwar, S. (2024). Institutional model of science techno Park: Overview of government-owned Stp management in West Java. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 14(1), 43. doi:10.26858/jiap.v14i1.57033

- Nabila, P., Sufianti, E., Nugroho, A.B., Harahap, A.S. (2024). Implementasi Balanced Scorecard Sebagai Alternatif Pengukuran Kinerja Di KBM Komersial Kayu Jawa Barat dan Banten Perhutani. *Cakrawala Repositori IMWI*, Vol. 7 No. 5, 1353-1364.
- Nurlita, C.M., Priatna, R., Pradesa, H.A., Nugraha, H. (2025). Efektivitas Upaya Peningkatan Kompetensi Bidang Metrologi Industri Tentang Alat Ukur di PT Pindad. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 7 (3), 1159-1166.
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Penerbit Alfabeta.
- Pradesa, H.A., Tanjung, H. (2021). The Effect of Principal's Spiritual Leadership Dimension on Teacher Affective Commitment. *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5 (3), 69 – 81. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v5i3.2678>
- Pradesa, H. A., Tanjung, H., Agustina, I., & Salleh, N. S. N. M. (2023). Increasing proactive work behavior among teachers in islamic senior high school: the role of ethical work climate and perceived organizational support. *International Journal of Islamic Educational Psychology*, 4(2), progres. <https://doi.org/10.18196/ijiep.v4i2.19911>
- Pramudita, M. Z. I., Murti, I., & Rahmadanik, D. (2022). Responsivitas Dinas PU Bina Marga dan Sumber Daya Air dalam Menangani Keluhan Kerusakan Jalan Kabupaten Sidoarjo. *Seminar Nasional Hasil Skripsi*, 1(01), 36–40.
- Ridwan, R. A., Nugraha, H., Priatna, R., & Pradesa, H. A. (2024). Analisis Penempatan Pegawai Berdasarkan Kompetensi di Dinas Pengelolaan Jalan dan Jembatan Wilayah Pelayanan I – VI Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Dan Penelitian Akuntansi (JUMPA)*, 17(2), 124-142. <https://doi.org/https://doi.org/10.58431/jumpa.v17i2.260>
- Rosa, R. A., Winarti, & Suranto, J. (2022). Kinerja Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Dalam Pemeliharaan Jalan Dan Jembatan Di Kota Surakarta. *Jurnal Hukum*, 28-56.
- Ruhayat, R.F., Pradesa, H.A., Novira, A., Wijayanti, R. (2025). Implementation of the Balanced Scorecard for Performance Evaluation at the West Java Provincial Plantation Service. *Jurnal Manajemen dan Perbankan (JUMPA)*, Vol. 12, No. 1, 14 – 27. <https://doi.org/10.55963/jumpa.v12i1.729>
- Sobandi, B., Nugraha, H., Dawud, J. (2025). Model Panca Krama/COACHEE Model (Commitment, Analysis, Choice, Execution, Evaluation): Alternatif Strategi Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara di Indonesia. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 28 (1), 111 – 134.
- Sudrajat, A. S., & Hanifah Rahayu, R. (2025). Implementasi Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional (KRIS-JKN) di RSUD Kota Bandung. *Journal of Governance Innovation*, 7(1), 372–391. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v7i1.5256>
- Sunardi, S., & Pradesa, H. A. (2018). An empirical evidence of ethical climate index in rural banks from Board of Directors Perspective. *Journal of Economics, Business & Accountancy Ventura*, 21(3), 373. <https://doi.org/10.14414/jebav.v21i3.1590>
- Susiawati, M., Nugraha, H., Priyantoro, A. (2025). Bureaucratic Simplification: Changes in Organizational Structure From Structural to Functional in the Central Java Provincial Government. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 9(1).