

**KINERJA BIDANG BINA MARGA PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
PENATAAN RUANG KOTA PEKANBARU**

Oleh:

**Delvita Rani (1401114777)
delvitarani1996@gmail.com**

Pembimbing : Hasim As'ari

Jurusan Ilmu Administrasi - Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax 0761-63272

Abstract

The performance of Public Works Service and Spatial Planning Pekanbaru City still not as expected, especially of the Bina Marga Field which is charge of optimize development and maintenance of road and bride infrastructure. This can be seen there are still many damaged roads and need repairs. Purpose of this research to knowing of the performance Bina Marga field and what the obstacle factors performance of the Bina Marga Field. This research use theory from Agus Dwiyanto, with five performance assessment indicators, that is productivity, service quality, responsivity, responsibility, and accountability. This research use qualitative research method with explorative research type with file collection techniques through observation, interviews, and documentation. This selection of research informants using purposive sampling technique. The result of this study indicate that there are the performance of Bina Marga Field in the Public Works Service and Spatial Planning Pekanbaru City still not as expected and obstacle factors of performance Bina Marga Field Public Works Service and Spatial planning Pekanbaru City, that is budget, human recouces, favilities and infrastructure.

Keywords: Performance, road damage

Latar Belakang Masalah

Kota Pekanbaru adalah ibu kota dan kota terbesar di provinsi Riau, Indonesia. Kota ini merupakan salah satu pusat ekonomi terbesar di bagian timur Pulau Sumatera, dan termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi, dan urbanisasi yang tinggi. Visi Kota Pekanbaru 2021 sesuai Perda Kota Pekanbaru Nomor 1 Tahun 2001, yaitu **“Terwujudnya Kota Pekanbaru sebagai pusat perdagangan dan jasa, pendidikan serta pusat kebudayaan melayu, menuju masyarakat sejahtera berlandaskan iman dan taqwa.”**

Walikota dan Wakil Walikota Pekanbaru terpilih periode 2012-2017, menetapkan Visi Antara untuk lima (5) tahun kepemimpinannya untuk percepatan pencapaian visi Kota Pekanbaru 2021 dimaksud, yaitu: “Terwujudnya Pekanbaru sebagai Kota Metropolitan yang Madani”. Untuk mewujudkan Visi tersebut, maka ditetapkan Misi Kota Pekanbaru yaitu:

1. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kompetensi tinggi, bermoral, beriman dan bertaqwa serta mampu bersaing di tingkat lokal, nasional maupun internasional.
2. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui peningkatan kemampuan/keterampilan tenaga kerja, pembangunan kesehatan, kependudukan dan keluarga sejahtera.
3. Mewujudkan masyarakat berbudaya melayu, bermartabat dan bermarwah yang menjalankan kehidupan beragama, memiliki iman dan taqwa, berkeadilan tanpa membedakan satu dengan yang lainnya serta hidup dalam rukun dan damai.
4. Meningkatkan infrastruktur daerah baik prasarana jalan, air bersih, energi listrik, penanganan limbah

yang sesuai dengan kebutuhan daerah terutama infrastruktur pada kawasan industri, pariwisata serta daerah pinggiran kota.

5. Mewujudkan penataan ruang dan pemanfaatan lahan yang efektif dan pelestarian lingkungan hidup dalam mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.
6. Meningkatkan perekonomian daerah dan masyarakat dengan meningkatkan investasi bidang industri, perdagangan, jasa dan pemberdayaan ekonomi kerakyatan dengan dukungan fasilitas yang memadai dan iklim usaha yang kondusif.

Terkait misi kota Pekanbaru dalam hal meningkatkan infrastruktur daerah khususnya jalan ditangani oleh salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yaitu Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru. Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 94 Tahun 2016 bahwa Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru merupakan salah satu dinas yang merupakan bagian dari Organisasi Perangkat Daerah Kota Pekanbaru yang bertugas membantu Walikota di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang kota dan bertujuan meningkatkan pembangunan infrastruktur.

Bidang yang bertugas dalam meningkatkan infrastruktur jalan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru adalah Bidang Bina Marga. Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 94 Tahun 2016 Bidang Bina Marga dalam menjalankan tugas menyelenggarakan fungsi:

1. Penyiapan data dan informasi sebagai bahan penyusunan pemrograman dan perencanaan teknis, pembangunan, preservasi jalan dan jembatan.

2. Penyusunan, perumusan, dan pelaksanaan program kerja Bidang Bina Marga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
3. Pengoordinasian dan perumusan kegiatan di Bidang Bina Marga sesuai dengan program yang telah ditetapkan.
4. Pengoordinasian dan perumusan pelaksanaan pekerjaan dalam bentuk perencanaan teknis dan evaluasi, pembangunan jalan dan jembatan serta preservasi jalan dan jembatan.
5. Pelaksanaan koordinasi pemrograman dan perencanaan teknik jalan, konektivitas sistem jaringan jalan dengan sistem moda transportasi bersama instansi terkait.
6. Pelaksanaan perencanaan teknik jalan, jembatan, peralatan dan pengujian serta pelaksanaan pembangunan dan preservasi jalan dan jembatan.
7. Pemantauan, pengevaluasian dan pengendalian pelaksanaan perencanaan teknik, pembangunan dan preservasi jalan dan jembatan, peralatan dan pengujian.
8. Penyusunan dan penyiapan rekomendasi teknis dalam pemberian saran dan pertimbangan terhadap permasalahan yang terjadi pada Bidang Bina Marga.
9. Penyelenggaraan sistem manajemen mutu dan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3).
10. Perumusan dan pelaksanaan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan pelaksanaan program Bidang Bina Marga.
11. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sebagai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru seharusnya dapat menjalankan tugas dan dapat mencapai

tujuan dengan baik juga memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Namun, fakta dilapang masih ada beberapa fenomena yang tidak sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku khususnya terkait dengan tugas dari Bidang Bina Marga diatas.

Salah satu fenomena terkait tugas Bidang Bina Marga adalah masih banyak jalan-jalan di kota pekanbaru yang rusak dan perlu perbaikan, sedangkan sesuai dengan tugasnya Bidang Bina Marga mengurus infrastruktur jalan dan jembatan. Berdasarkan informasi dari media *online*, bahwa terdapat beberapa ruas jalan yang mengalami kerusakan diantaranya ruas Jalan Suka Karya, Jalan Lobak, dan Jalan Cipta Karya.

(sumber: <http://www.riautelevisi.com/berita-kondisi-jalan-di-pekanbaru-terabaikan.html>). Kemudian berdasarkan hasil observasi hal tersebut memang benar, bahkan ada beberapa ruas jalan lain yang juga mengalami kerusakan, diantaranya Jalan Bima, Jalan As Sofa, Jalan Bangau Sakti, Jalan Pemuda, jalan Swakarya, dan Jalan Taman Karya.

Bukan hanya permasalahan itu, dua bidang dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Pekanbaru yang sebelumnya sebagai Dinas Bina Marga dan Dinas Tata Ruang dan Bangunan yang sekarang merupakan Bidang Bina Marga dan Bidang Tata Ruang juga mendapat rapor merah karena masalah pelayanan yang tidak maksimal dari Ombudsman RI perwakilan Riau. (sumber: <http://lintasriaunews.com/?p=4668>).

Berdasarkan masalah faktual yang dijelaskan dimuka, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam lagi dengan judul “Kinerja Bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja Bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat kinerja Bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui bagaimana kinerja Bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru
 - b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat kinerja Bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru
2. Manfaat Penelitian
 - Manfaat akademis:
 - a. Sebagai bahan untuk menanamkan pengetahuan penulis tentang teori yang berkaitan dengan pelayanan publik.
 - b. Dengan hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan yang lebih luas bagi penulis terutama dalam hal pelayanan publik dan diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti lain sebagai bahan referensi.
 - Manfaat praktis:
 - a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan atau solusi kepada organisasi

publik, khususnya Bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka melaksanakan pelayanan publik khususnya bidang infrastruktur jalan dan jembatan secara optimal.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja

Mangkunegara (2011: 67)

menyebutkan istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Organisasi

Secara teoritis, organisasi dapat dipahami sebagai dari berbagai sudut pandang atau perspektif yaitu sebagai kesatuan rasional dalam upaya untuk mengejar tujuan, sebagai koalisi pendukung yang kuat dimana organisasi merupakan instrumen untuk mengejar kepentingan masing-masing, sebagai suatu sistem terbuka dimana kelangsungan hidup organisasi sangat tergantung input dari lingkungan, sebagai alat dominasi dan banyak lagi perspektif yang dapat dipakai untuk memaknai organisasi. **(Thoha, 2011: 35)**

Kinerja Organisasi

Benardin dan Russel dalam **Sedarmayanti (2004: 226)** menyebutkan kinerja organisasi dapat berupa produk akhir (barang atau jasa) atau berbentuk perilaku, kecakapan, kompetensi, sarana dan ketrampilan spesifik yang mendukung pencapaian tujuan dan sasaran organisasi..

Ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi

publik (Dwiyanto, 2006: 50) yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas
Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.
2. Kualitas Layanan
Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi public. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat sering kali terjadi secara mudah dan murah. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
3. Responsivitas
Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip organisasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

5. Akuntabilitas
Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Satu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan normayang berkembang dalam masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif bermaksud untuk melakukan pengukuran yang cermat dan sistematis terhadap fenomena-fenomena sosial dengan cara memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan-kenyataan yang ditemukan dilapangan mengenai kinerja Bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru.

Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang KotaPekanbaru khususnya pada Bidang Bina Marga. Penelitian ini menyangkut kinerja Bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru. Kemudian lokasi penelitian berikutnya adalah di Badan Perencanaan Pembangunan dan Daerah (BAPPEDA) sebagai lembaga yang tau tentang kinerja dari

dinas PUPR, dan di Ombudsman RI Perwakilan Riau sebagai lembaga yang berwenang menilai pelayanan publik suatu OPD. Selanjutnya lokasi penelitian berikutnya di jalan-jalan yang mengalami kerusakan yaitu Jalan Suka Karya, Jalan Bangau Sakti, Jalan Pemuda, dan Jalan As Sofa. Adapun dasar pemilihan lokasi tersebut adalah berdasarkan observasi awal terlihat bahwa jalan-jalan tersebut sudah banyak mengalami kerusakan dan masyarakat sekitar sudah mengadukan kepada dinas PUPR namun belum ada penanganannya.

Informan Penelitian

Peneliti akan menggunakan informan sebagai objek informasi dalam penelitian ini terkait dengan kinerja Bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru. Fakta yang dibutuhkan meliputi kata-kata atau tindakan informan yang memberikan data dan informasi tentang kinerja Bidang Bina Marga.

Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sample dengan pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Perencanaan Bina Marga karena Kepala Bidang Bina Marga sendiri tidak bisa ditemui dan Kepala Seksi Perencanaan Bina Marga dapat memberikan jawaban-jawaban yang peneliti inginkan. Kemudian informan selanjutnya Kepala Sub Bidang Prasarana Wilayah pada BAPPEDA, Asisten Ombudsman RI Perwakilan Riau. kemudian masyarakat yang berada di sekitar jalan rusak yang teknik pemilihannya secara insidental atau kebetulan bertemu pada saat penelitian.

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang dikumpulkan sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara yang berkaitan tentang kinerja Bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru. Adapun data primer dalam penelitian ini adalah melalui wawancara yang peneliti lakukan terhadap pihak-pihak yang bersangkutan atau dianggap mengetahui diantaranya, Kepala Seksi Perencanaan Bina Marga, Kepala Sub Bidang Prasarana Wilayah pada BAPPEDA, Asisten Ombudsman RI Perwakilan Riau, dan masyarakat yang berada di sekitar jalan rusak.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah jadi dan siap pakai seperti dokumen-dokumen, hasil-hasil penelitian lainnya, buku-buku penunjang lainnya. Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah:

- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 94 Tahun 2016
- Data jalan rusak di Kota Pekanbaru
- Data pendidikan pegawai Bidang Bina Marga
- Data peralatan kebinamargaan
- Aplikasi sistem informasi kepatuhan Ombudsman RI, rincian penilaian
- Karya akademik
- Surat kabar yang penulis dapat dari media *online*

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan sesuai dengan permasalahan yang diteliti, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Observasi
Observasi yang peneliti lakukan yaitu pengamatan tinjauan kelokasi agar memperoleh data dan informasi mengenai permasalahan yang berkaitan dengan kinerja organisasi Bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru yang dilakukan mulai tanggal 17 Juli sampai dengan 20 September 2018. Observasi ini dilakukan di jalan yang mengalami kerusakan di Kota Pekanbaru, diantaranya Suka Karya, Jalan Bangau Sakti, Jalan Pemuda, Jalan As Sofa, Jalan Bima, Jalan Lobak, Jalan Swakarya, dan Jalan Taman Karya.
- b. Wawancara
Peneliti melakukan tanya jawab untuk melengkapi data-data yang dibutuhkan dengan pihak terkait dengan penelitian yaitu Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru dan orang-orang yang terlibat dengan kinerja Bidang Bina Marga yang dilakukan mulai tanggal 6 Agustus sampai 20 September 2018, guna mencari data-data yang sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan untuk memperoleh data yang valid atau akurat. Persiapan peneliti sebelum melakukan wawancara pada penelitian ini terlebih dahulu menetapkan informan yang akan diwawancarai, dan kemudian mempersiapkan pedoman wawancara.
- c. Dokumentasi
Dokumentasi sangat membantu peneliti untuk menunjang dan memperkuat penelitian ini. Dokumentasi pada penelitian ini

berupa foto-foto mengenai permasalahan infrastruktur jalan yang mengalami kerusakan dan foto-foto peneliti dengan informan yang diwawancarai.

Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis eksploratif kualitatif yang bertujuan menformulasikan pertanyaan penelitian yang lebih tepat sehingga hasil penelitian nanti dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan selanjutnya yang diadakan dimasa datang. Alasan mengapa teknik analisis data ini yang digunakan karena kemampuannya untuk menggali atau mengeksplorasi topik yang sama sekali baru, ditandai dengan masih sedikitnya tulisan yang dihasilkan mengenai topik ini.

Proses analisis data yang peneliti lakukan berdasarkan **Creswell (2010: 276)** adalah dengan langkah-langkah berikut ini:

1. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis
Peneliti mempersiapkan semua data yang diperoleh yaitu transkrip wawancara, gambar-gambar observasi dan dokumentasi yang kemudian peneliti menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
2. Membaca keseluruhan data
Pada langkah ini peneliti membaca keseluruhan data yang sudah dipersiapkan dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan. Gagasan umum apa yang terkandung dalam perkataan dan nada gagasan-gagasan dari informan.
3. Menganalisis lebih detail dengan meng-coding data
Selanjutnya peneliti mengambil transkrip wawancara dan gambar yang telah dibaca keseluruhan yang kemudian

peneliti memberikan label khusus kepada data yang sama kategorinya.

4. Tahapan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting*, orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis

Pada tahap ini peneliti mencoba menyampaikan informasi secara detail mengenai informan yaitu Kepala Seksi Perencanaan Bina Marga, Kepala Sub Bidang Prasarana Wilayah pada BAPPEDA, Asisten Ombudsman RI Perwakilan Riau, dan masyarakat yang berada di sekitar jalan rusak dan lokasi penelitian yaitu Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru khususnya pada Bidang Bina Marga, kantor Badan Perencanaan Pembangunan dan Daerah (BAPPEDA), kantor Ombudsman RI Perwakilan, dan jalan-jalan yang mengalami kerusakan.

5. Menghubungkan tema-tema atau deskripsi-deskripsi
Selanjutnya peneliti menghubungkan tema-tema atau deskripsi yang telah diperoleh dalam suatu rangkaian cerita untuk kemudian disajikan dalam laporan kualitatif.
6. Menginterpretasi atau memaknai data
Kemudian peneliti memaknai data-data wawancara dan observasi dengan membandingkan antara hasil penelitian dengan masing-masing informasi yang didapat dari berbagai informan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja Bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru

Penilaian kinerja sebuah organisasi dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misi yang ditetapkan. Sehingga penilaian kinerja sangat dianggap penting. Suatu pelayanan yang optimal adalah jika di dalamnya terdapat

indikator-indikator yang digunakan untuk tolak ukur keberhasilan.

Untuk mengetahui kinerja Organisasi Perangkat Daerah Dinas PUPR khususnya Bidang Bina Marga, dalam penelitian ini penulis menggunakan ukuran kinerja birokrasi publik yang disampaikan oleh Agus Dwiyanto (2006), dengan indikatornya yakni:

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur efisiensi tetapi juga efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio input dan output. Produktivitas adalah suatu tingkat prestasi organisasi dalam mencapai tujuan, artinya produktivitas dapat diartikan sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai oleh Dinas Pekerjaan Umum Kota Dan Penataan Ruang Bidang Bina Marga Kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, dapat diketahui bahwa produktivitas Bidang Bina Marga belum sepenuhnya optimal, hal ini dapat dilihat dari masih adanya jalan yang mengalami kerusakan di Kota Pekanbaru dalam kurun waktu yang lama tetapi belum juga ada pelaksanaan perbaikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru khususnya Bidang Bina Marga. Padahal tugas pokok dari Bidang Bina Marga itu sendiri adalah mengurus infrastruktur jalan dan jembatan di Kota Pekanbaru.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh organisasi publik guna memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh aparatur pemerintahan yang bertindak sebagai pemberi layanan yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan,

kemampuan, dan keramatomahan yang ditujukan melalui sifat dan sikap dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, kualitas layanan yang diberikan oleh Bidang Bina Marga masih belum bisa dikatakan baik. Hal tersebut diketahui dari belum terpenuhinya indikator-indikator dalam standar pelayanan publik oleh Bidang Bina Marga. Padahal untuk sektor publik standar pelayanan publik merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

3. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat mengenai masalah kerusakan jalan dan jembatan yang mengganggu kenyamanan masyarakat berlalu lintas di jalan raya maupun menggunakan jembatan. Responsivitas disini maksudnya adalah kemampuan bidang bina marga dalam pelayanan publik berdasarkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat dan menggambarkan bagaimana bidang bina marga dalam mengakomodir kritik, saran, dan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru khususnya Bidang Bina Marga belum sepenuhnya menunjukkan responsivitas yang baik sebagai organisasi yang bersifat publik. Kebutuhan dan aspirasi terbesar dari masyarakat jelas adalah perbaikan infrastruktur yaitunya jalan. Namun peneliti mensinyalir saran, aspirasi, dan kritikan dari masyarakat tidak ditanggapi secara cepat

sehingga menimbulkan persepsi yang kurang baik dari masyarakat.

4. Responsibilitas

Reponsibilitas hanya digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik. Responsibilitas merupakan ukuran kinerja yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pemerintah dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang ditetapkan. Untuk bisa melaksanakan penilaian terhadap apa yang menjadi sikap, perilaku, dan aspek terjang birokrasi publik, maka harus memiliki standar penilaian tersendiri yang sifatnya administratif atau teknis, bukan politis. Responsibilitas berhubungan dengan sejauh mana instansi pemerintah melaksanakan segala kegiatannya dengan prinsip-prinsip dan peraturan yang benar dengan standar profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki dalam rangka pencapaian tujuan secara optimal.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, responsibitas pada Bidang Bina Marga sudah bisa dikatakan baik. Hal itu dapat dilihat dari setiap kegiatan yang dilakukan sudah berdasarkan SOP yang telah ditentukan, walaupun untuk masalah menangani aduan dari masyarakat tidak membutuhkan waktu yang cepat.

5. Akuntabilitas

Prinsip akuntabilitas merupakan pelaksanaan pertanggungjawaban dimana dalam kegiatan yang dilakukan oleh pihak terkait harus mampu mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan dibidang tugasnya. Akuntabilitas berkaitan erat dengan pertanggungjawaban terhadap efektivitas kegiatan dalam pencapaian sasaran atau target kebijakan serta program yang telah ditetapkan itu. Akuntabilitas berkaitan erat dengan pertanggungjawaban

terhadap efektivitas kegiatan dalam pencapaian sasaran atau target kebijakan serta program yang telah ditetapkan itu. Akuntabilitas dapat mencerminkan apakah kinerja yang dihasilkan oleh Bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru dapat diterima atau tidak oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, dapat diketahui bahwa akuntabilitas Bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru belum sepenuhnya dapat dikatakan optimal karena masih ada masyarakat yang belum dapat menerima hasil kinerja dari Bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Hal ini dapat dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat yang mengeluh mengenai kerusakan jalan yang sudah cukup lama memerlukan penanganan tetapi belum terealisasi.

Faktor-Faktor yang Menghambat Kinerja Bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru

1. Anggaran

Beberapa tahun terakhir anggaran pada Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru terbatas, hal ini disebabkan oleh APBN dan APBD yang mengalami penurunan.

2. Sumber Daya Manusia

Bidang Bina Marga kekurangan sumber daya manusia secara kuantitas dan kualitas. Dengan jumlah pelaksanaan yang cukup banyak tidak sebanding dengan sumber daya manusia yang dimiliki Bidang Bina Marga.

3. Sarana dan Prasarana

sarana dan prasarana penunjang kegiatan kebinamargaan pada Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Pekanbaru masih belum bisa dikatakan memadai. Jumlah peralatan yang masih

minim dan tidak sebanding dengan banyaknya jalan yang ada di Kota Pekanbaru yang membutuhkan pemeliharaan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai kinerja Bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja Bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru masih belum sesuai dengan yang diharapkan atau belum menjalankan tugas secara keseluruhan. Hal tersebut dilihat dari belum tercapainya akuntabilitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas yang baik dari Bidang Bina Marga.
2. Faktor-faktor yang menghambat kinerja Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru adalah keterbatasan anggaran, terbatasnya sumber daya manusia, dan kurangnya sarana dan prasarana.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang akan penulis sampaikan sehubungan dengan kinerja Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru, yaitu:

1. Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru sebaiknya harus tanggap dan cepat dalam menangani kerusakan jalan yang terjadi. Karena hal ini merupakan

permasalahan yang serius yang seharusnya cara cepat bisa tertangani.

2. Dengan keterbatasan anggaran yang dimiliki sebaiknya Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru betul-betul melihat skala prioritas mana yang harus dikerjakan terlebih dahulu, diadakan pembinaan dan pelatihan agar sumber daya manusia lebih kompeten lagi, dan untuk sarana dan prasarana yang masih kurang sebaiknya mengajukan kepada pemerintah provinsi untuk ditangani.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggriani, Irien Violinda. 2014. *Pengaruh Budaya dan Iklim Organisasi terhadap Komitmen dan Kinerja Dosen Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (Survey terhadap Kinerja Dosen)*. Pekanbaru: Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Creswell, John W. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*.
- Hendriani, Susi dan Yohanas Demar. 2011. *Kinerja dan Kepuasan Kerja*. Pekanbaru: Pusat Pengembangan Pendidikan Universitas Riau.
- Lubis, Hari dan Martani Huseini. 2009. *Pengantar Teori Organisasi Suatu Pendekatan Makro*. Depok: Departemen Ilmu Ilmu Administrasi FISIP UI.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mardiasmo. 2001. *Peningkatan Pendapatan Asli Daerah, Makalah Seminar Otonomi Daerah*. Batam: Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI).
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Selemba Empat.
- Moeheriono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik*. PT. Grasindo.
- Nuraini. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru: Yayasan Aini Syam.
- Priansa, Donni Juni dan Suwatno. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2004. *Membangun Sistem Manajemen Kinerja guna Meningkatkan Produktivitas menuju Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Subkhi, Akhmad dan Mohammad Jauhar. 2013. *Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prestasi Pustaka.

- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Thoha, Mifta. 2005. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- _____. 2011. *Birokrasi Pemerintah Indonesia di era Reformasi*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Triton. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Perspektif Partnership dan Kolektivitas*. Jakarta: Suka Buku.

Peraturan Perundang-undangan:

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 94 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru.

Sumber Internet:

- Adha, Bayu Agustari, 2017. Pelayanan Tak Maksimal, Dua Satker Pekanbaru Dapat Rapor Merah Dari Ombudsman. <http://lintasriaunews.com/?p=4668>, diakses pada tanggal 25 Februari 2018 jam 15:10.
- Aditya, 2018. Kondisi Jalan di Pekanbaru Terbaikan. <http://www.riatelevisi.com/berita-kondisi-jalan-di-pekanbaru-terbaikan.html>, diakses pada tanggal 5 April jam 10:25.