

**RESPONSIVITAS IMPLEMENTOR DALAM MENANGANI KERUSAKAN
JALAN DI KOTA PEKANBARU
(Studi Kasus Jalan Di Kecamatan Tampan)**

Oleh
Uci Wulandari (1601110058)
Uci.wulandari7@gmail.com

Pembimbing : Dr. Hasim As'ari., S.Sos., M.Si
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

Road damage is a public problem that is troubling people's lives. The negative impact of road damage is traffic jams, to traffic accidents. This is where the response of the implementor, namely the Office of Public Works and Spatial Planning Pekanbaru City, is needed to respond to the problem of road damage in accordance with Law of the Republic of Indonesia Number 22 of 2009. Responsiveness is the level of sensitivity of the implementor in responding to a problem. Tampan District as one of the districts with the most population in Pekanbaru City, thereby supporting the density of driving activity. The purpose of this research is to find out the responsiveness of the Pekanbaru City Public Works and Spatial Planning Agency in Dealing with Road Damage in particular the Tampan District and to determine the obstacles of the Pekanbaru City Public Works and Spatial Planning Office in dealing with road damage. This type of research is qualitative research with a case study approach. Collection of data needed both primary and secondary data is collected through interviews, observations and documentation, then analyzed so that conclusions can be drawn from existing research problems. The results of this study found that the implementor's lack of response to the Public Works and Spatial Planning Office in Pekanbaru in handling road damage, was caused by several inhibiting factors, namely financial factors, human resource factors, facilities and infrastructure factors, and road quantity factors.

Keyword: Responsiveness, Implementor, Road Damage

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pekanbaru diawali dari sebuah perkampungan kecil yang bernama payung sekaki yang terletak di pinggiran sungai siak. Beriring waktu dan zaman kota pekanbaru menjadi kota yang perkembangannya sangat pesat baik dari sarana dan prasarana. Kota Pekanbaru sebagai ibukota Provinsi Riau telah berkembang pesat seiring dengan kemajuan pembangunan dan sumber daya manusia. Kota Pekanbaru sebagai salah satu ibu kota provinsi di Sumatera yang laju pertumbuhan ekonominya sangat pesat yang berdampak kepada sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah daerah kota Pekanbaru.

Kota Pekanbaru bertanggung jawab untuk dapat memberikan kesejahteraan kepada masyarakat seperti halnya infrastruktur. Memberikan infrastruktur salah satunya prasarana jalan terdapat pada misi Kota Pekanbaru sesuai Perda Nomor 1 Tahun 2001, misi nomor empat yang berbunyi “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”. Melalui misi tersebut pemerintah Kota Pekanbaru memberikan kewenangan untuk memberikan prasarana jalan yang baik kepada masyarakat yaitu Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru.

Infrastruktur jalan harus selalu diperhatikan dan selalu dilakukan perawatan agar infrastruktur jalan tidak mengalami kerusakan jalan. Kerusakan jalan akan menimbulkan dampak negatif seperti kemacetan hingga kecelakaan lalu lintas. Penyelenggara jalan tepatnya Dinas Pekerjaan Umum harus respon atau peka terhadap kerusakan jalan yang terjadi sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia

Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan merupakan revisi dari Undang-Undang nomor 14 tahun 1992 sudah ditetapkan dalam rapat Paripurma DPR RI pada tanggal 26 Mei 2009 yang selanjutnya disahkan oleh presiden Republik Indonesia pada tanggal 22 Juni 2009. Pada pasal 24 berisi :

- a. penyelenggara jalan wajib segera dan patut untuk memperbaiki jalan yang rusak yang dapat mengakibatkan kecelakaan lalu lintas
- b. dalam hal belum dapat dilakukan perbaikan jalan yang rusak sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1), penyelenggara jalan wajib member tanda atau rambu pada jalan yang rusak untuk mencegah terjadinya kecelakaan lalu lintas.

Sudah jelas dikatakan dalam pasal 24 bahwa penyelenggara jalan wajib memperbaiki jalan yang rusak, yang artinya adalah penyelenggara harus memiliki respon cepat terhadap kerusakan jalan yang terjadi di suatu daerah, dimana tujuannya adalah untuk mengurangi tingkat kemacetan, tingkat kecelakaan, dan untuk mensejahterakan masyarakat.

Kota Pekanbaru memiliki 3 klasifikasi jalan berdasarkan status jalan. 3 klasifikasi jalan ini yaitu jalan nasional, jalan provinsi dan jalan kota. Untuk masing-masing klasifikasi jalan memiliki Implementor yang bertanggung jawab dalam pelaksanaannya. Jalan kota merupakan jalan lokal dimana jalan kota ini tidak termasuk jalan nasional dan juga provinsi, jalan kota ini menghubungkan ibukota Kabupaten dengan kegiatan lokal yang ada di wilayah kabupaten. Untuk jalan kota sendiri yang bertanggung jawab adalah Pemerintah Walikota lebih tepatnya lagi adalah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru. Untuk jalan kota yang ada di kota Pekanbaru berjumlah 4.101 jalan. Data ini bersumber dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru, Ruas jalan kota ini tertuang di dalam Peraturan Walikota Pekanbaru... jadi apabila terdapat kerusakan jalan di jalan kota sudah seharusnya Dinas

Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang kota Pekanbaru segera memperbaiki sehingga tidak menimbulkan dampak negatif lain.

Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa banyak ruas jalan di kota Pekanbaru mengalami kerusakan dan tidak diperbaiki dalam waktu cepat. Adapun daftar ruas jalan berdasarkan 12 kecamatan yang ada di kota Pekanbaru :

Tabel 1.1.

Rekap Data Ruas Jalan Kota Pekanbaru

No	Kecamatan	Jumlah Ruas jalan	Jumlah penduduk (jiwa)	Luas Wilayah (km ²)	Rusak (titik lobang)	Luas Rusak titik lobang (m ²)
1.	Kecamatan Tampan	575	287.801	59,81	239	979,35
2.	Payung sekaki	246	90.901	51,36	282	644,22
3.	Bukit Raya	722	104.426	22,05	86	363,88
4.	Marpoyan Damai	746	131.405	29,79	171	261,76
5.	Tenayan Raya	673	163.610	171,27	50	222,76
6.	Lima Puluh	133	41.450	4,04	79	156,12
7.	Sail	89	21.485	3,26	52	39,89
8.	Pekanbaru	71	25.098	2,26	27	26,54
9.	Sukajadi	118	47.390	3,76	129	205,67
10.	Senapelan	93	36.563	6,65	17	67,82
11.	Rumbai	419	67.587	128,85	79	1.444,58
12.	Rumbai Pesisir	216	73.372	157,33	174	574,63
TOTAL		4.101	1.091.088	640,43	1.385	4.987,22

Sumber : Olahan Penelitian berdasarkan data Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru 2019, Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru 2018

Dari data yang sudah dipaparkan diatas maka peneliti mengambil sampel atau fokus masalah pada penelitian ini adalah kecamatan Tampan. Melihat dari data jumlah penduduk di tabel 1.3. data jumlah penduduk yang paling banyak kecamatan Tampan. Untuk data titik kerusakan lobang

di kecamatan Tampan itu adalah nomor 2 paling tinggi setelah kecamatan Payung Sekaki. Untuk melihat fokus penelitian pada kecamatan ini peneliti juga mempertimbangkan dari jumlah penduduk di suatu kecamatan, apabila disuatu kecamatan memiliki penduduk yang banyak maka sudah bisa dipastikan aktivitas yang berlangsung itu juga padat, jika aktivitas padat, tentu perlu infrastruktur jalan yang baik agar memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas, hingga malam pun masih banyak masyarakat yang melakukan aktivitas di kecamatan Tampan. Dari paparan diatas, maka peneliti memutuskan untuk memilih fokus masalahnya di kecamatan Tampan.

Tabel 1.2.

Rekap Data Survei Jalan Kota Pekanbaru Pada Bulan Oktober 2018 / Januari 2019

No	Kecamatan	Titik Lobang	Luas (km ²)
1	Sail	52	39,89
2	Lima Puluh	79	156,12
3	Pekanbaru Kota	27	26,54
4	Sukajadi	129	205,67
5	Tenayan	50	222,76
6	Marpoyan	171	261,76
7	Tampan	239	979,35
8	Rumbai	79	1.444,58
9	Rumbai Pesisir	174	574,63
10	Bukit Raya	86	363,88
11	Payung Sekaki	282	644,22
12	Senapelan	17	67,82
TOTAL		1385	4.987,22

Sumber :Dinas Perkerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa pada periode Oktober 2018 hingga Januari 2019 terdapat jumlah titik lobang secara keseluruhan yaitu 1385 dengan jumlah luas titik lobang yaitu 4.987.22. angka ini merupakan angka yang tinggi dengan rentang waktu selama Empat Bulan. Jika merujuk pada kebijakan

terkait penanganan kerusakan jalan, seharusnya jalan-jalan yang rusak harus segera diperbaiki oleh dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru selaku Implementor, namun demikian, berdasarkan data-data yang ada mengindikasikan bahwa dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru kurang respon dalam menangani kerusakan jalan di kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil Observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, kerusakan jalan ini sudah berlangsung kurang lebih 1 tahun. Pada akhir tahun 2019 baru dilakukan perbaikan, tetapi perbaikan yang dilakukan tidak berlangsung lama dan kerusakan jalan kembali terjadi. Merujuk kepada regulasi yang sudah ditetapkan, bahwa implementor harus segera memperbaiki jalan yang rusak. Hal ini mengindikasikan bahwa Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru Kurang responsif terhadap kerusakan jalan yang ada di kota Pekanbaru. Hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa Merujuk pada UU no 22 Tahun 2009 pasal 24 sudah dijelaskan apabila ada kerusakan langsung segera diperbaiki sementara sistem yang digunakan oleh dinas Perkerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru adalah terfokus hanya pada satu titik perbaikan apabila sudah selesai baru disusul dengan perbaikan di titik rusak lainnya, hingga jalan yang tidak tersentuh perbaikan lama kelamaan semakin bertambah parah dikarenakan sistem yang digunakan oleh dinas Perkerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru.

Permasalahan ketiga adalah Dinas Perkerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru hanya menyediakan media pengaduan via surat. jadi surat yang diterima oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru akan di disposisi terlebih dahulu kebidang yang bersangkutan yakni bidang bina marga, setelah bidang menerima surat aduan lalu bidang akan survey ke tempat kerusakan jalan untuk

melihat kondisi kerusakan jalan apakah kondisi jalan itu termasuk kerusakan ringan atau kerusakan berat. Proses pengaduan melalui surat ini memakan waktu kurang lebih 7 hari.

Permasalahan keempat adalah berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang berada di wilayah kerusakan jalan tanggal 07 November 2019, banyak terjadi kecelakaan berkendara diakibatkan adanya kerusakan jalan di wilayah kecamatan Tampan. Dengan adanya kerusakan jalan, maka meresahkan masyarakat yang melewati jalan tersebut.

Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, yang dituangkan dalam karya ilmiah dengan judul **“Responsivitas Implementor Dalam Menangani Kerusakan Jalan di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Jalan Di Kecamatan Tampan)”**

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian diatas maka dapat penulis rumuskan masalah pokok dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Responsivitas Implementor dalam Menangani Kerusakan Jalan Di Kota Pekanbaru Khususnya di Kecamatan Tampan ?
2. Apa saja faktor penghambat Implementor dalam merespon kerusakan jalan Di Kota Pekanbaru Khususnya di Kecamatan Tampan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

- 1 Untuk mengetahui dan menganalisis Responsivitas Implementor dalam Menangani Kerusakan Jalan Di Kota Pekanbaru Khususnya Di Kecamatan Tampan
- 2 Untuk mengetahui faktor penghambat Implementor dalam merespon kerusakan jalan di Kota Pekanbaru

2.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

- a. Manfaat Praktis
 Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan masukan dan koreksi bagi Implementor, yaitu Dinas Perkerjaan Umum dan Penataan Ruang umumnya dalam melakukan perbaikan jalan di Kota Pekanbaru
- b. manfaat akademis
 - a. penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah referensi keputakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Program Studi Administrasi Publik, serta menjadi rujukan bagi peneliti-peneliti berikutnya yang membahas permasalahan yang sama
 - b. penelitian ini diharapkan dapat memacu perkembangan penelitian di bidang administrasi publik, terutama untuk pembangunan teori-teori kebijakan publik.

2. KONSEP TEORI

2.1 Kebijakan Publik

Istilah kebijakan publik merupakan terjemahan istilah bahasa Inggris, yaitu *public policy*. Kata *policy* ada yang menerjemahkan menjadi “kebijakan” **Samodra Wibawa, Muhadjir Darwin** dalam **Anggara (2018)** dan ada juga yang menerjemahkan menjadi “kebijaksanaan” **Islamy, Abdul Wahap** dalam **Anggara (2018)**. Meskipun belum ada kesepakatan bahwa *policy* diterjemahkan menjadi “kebijakan” atau “kebijaksanaan”, kecenderungan untuk *policy* digunakan istilah kebijakan. Oleh karena itu, *public policy* diterjemahkan menjadi kebijakan publik.

Menurut **Thomas R. Dye** dalam **Anggara (2018)**, “*Public Policy is whatever the government choose to do or not to do*” (kebijakan publik adalah apa pun pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu). Menurut Dye, apabila pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu, tentu ada tujuannya

karena kebijakan publik merupakan “tindakan” pemerintah. Apabila pemerintah memilih untuk tidak melakukan sesuatu, juga merupakan kebijakan publik yang ada tujuannya.

Sementara itu, **Thomas Dye** dalam **Anggara (2018)** mendefinisikan bahwa kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, alasan suatu kebijakan harus dilakukan dan manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang holistik agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan tidak menimbulkan kerugian, di sinilah pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan.

2.2 Evaluasi Kebijakan

Menurut **Wirawan** dalam **Munthe (2017)** mengatakan bahwa: “evaluasi sebagai riset untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, menilainya dan membandingkannya dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi”.

Wirawan dalam **Akbar (2016)** menjelaskan Evaluasi sebagai riset untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, menilainya dengan membandingkannya dengan indikator dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi.

Anderson dalam **Akbar (2016)** memandang Evaluasi sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan. Sedangkan **Stufflebeam** dalam **(Akbar (2016))** mengungkapkan bahwa Evaluasi merupakan proses penggambaran, pencarian dan pemberian informasi yang bermanfaat bagi pengambil keputusan dalam menentukan alternatif keputusan.

Menurut **(William N.Dunn, 2003)** Adapun indikator-indikator yang biasa digunakan dalam evaluasi ialah : Efektifitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas

dan ketepatan. Secara umum menjelaskan mengenai indikator-indikator dalam melakukan evaluasi terhadap suatu kebijakan yakni :

- ❖ Efektifitas ; apakah hasil yang diinginkan telah dicapai?
- ❖ Efisiensi ; seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan?
- ❖ Kecukupan ; seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah?
- ❖ Perataan ; apakah biaya manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda?
- ❖ Responsivitas ; apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok tertentu?
- ❖ Ketepatan ; apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai?

Menurut **Lester dan Stewart** dalam **Akbar (2016)** menjelaskan bahwa evaluasi ditujukan untuk melihat sebagian-sebagian kegagalan suatu kebijakan dan untuk mengetahui apakah kebijakan yang telah dirumuskan dan dilaksanakan dapat menghasilkan dampak yang diinginkan.

2.3 Responsivitas

Responsivitas (responsiveness) atau daya tanggap adalah istilah yang populer digunakan dalam lingkup organisasi bisnis, dan dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dalam memberikan jasa pelayanan dengan cepat, namun istilah responsivitas juga bisa diadopsi untuk menjelaskan responsivitas yang seharusnya dilakukan oleh organisasi publik. (**Siska, 2010**)

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan

dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. **Dilulio dalam Dwiyanto (2017).**

Hardiansyah menggabungkan indikator responsivitas menurut **Zeithmal** dalam **Hardiansyah (2011:46)** dan **Tangkilisan (2005)** karena dari penjelasan indikator dari Zeithmal dalam Hardiansyah dan Tangkilisan ditemukan kesamaan, selain itu peneliti memilih indikator tersebut karena sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada di lapangan. Tidak semua indikator dipakai dalam penelitian ini, hanya 9 indikator yang digunakan karena dianggap relevan yaitu:

1. Sikap organisasi perangkat daerah dalam merespon keluhan dari pengguna layanan (masyarakat) yang meliputi :
 - a) Kecepatan Pelayanan yang berkaitan dengan kesigapan aparatur perangkat daerah dalam melayani berbagai keluhan dari masyarakat.
 - b) Ketepatan Pelayanan yang tepat oleh sikap aparatur perangkat daerah dalam memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat
 - c) Kecermatan Penyedia layanan yang berarti sikap aparatur perangkat daerah yang diharuskan selalu fokus dan sungguh dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
 - d) Akses Penyedia layanan yang berarti sikap aparatur perangkat daerah untuk menyediakan akses yang cukup kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhan.
 - e) Komunikasi Setiap merespon keluhan dari masyarakat diharapkan aparatur perangkat daerah diharuskan

- mempunyai cara yang berkomunikasi yang baik dalam melayani keluhan dari masyarakat.
2. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang
 3. Berbagai tindakan aparat organisasi perangkat daerah untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, penelitian kualitatif merupakan metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari khusus ke umum, dan menafsirkan makna data. (Creswell 2013)

Menurut (Sugiyono 2018) *Case studies, are qualitative strategy in which the researcher explores in depth a program, event, activity, process, or one or more individuals. The case (s) are bounded by time and activity, and researcher collect detailed information using a variety of data collection procedures over sustained period of time.* Studi kasus merupakan salah satu jenis penelitian kualitatif, dimana peneliti melakukan eksplorasi secara mendalam terhadap program, kejadian, proses, aktifitas, terhadap satu atau lebih orang, suatu kasus terikat oleh waktu dan aktifitas dan peneliti melakukan pengumpulan data secara mendetail dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data dan dalam waktu yang berkesinambungan.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dan lokasi Penelitian ini adalah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru, yang beralamat di Jalan Parit Indah Simpang Tiga Bukit Raya, Kota Pekanbaru.

3.3 Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *purposive sampling* dengan informannya sebagai berikut :

1. Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru
2. Kasubag Program Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang kota pekanbaru
3. Kepala seksi perencanaan Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang kota pekanbaru
4. Koordinator Pemeliharaan Jalan Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang kota pekanbaru
5. Seksi PMK Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru
6. Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru
7. Ketua RT 02 Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan
8. Masyarakat yang berada di wilayah kerusakan jalan di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

3.4 Jenis Data

a. Data Primer

Menurut **Siyoto & Sodik (2015: 67)**, data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer ini didapatkan dengan cara observasi lapangan dan wawancara informan yang dalam hal ini mewawancarai pihak Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kampar sebagai pelaksana utama dalam melaksanakan manajemen bencana, dan pihak-pihak lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan manajemen bencana banjir di Kabupaten Kampar.

b. Data Sekunder

Data skunder merupakan data olahan atau data sumber kedua yang diperoleh melalui laporan penelitian terdahulu, buku-buku, jurnal, internet, media massa dan sumber lain yang dianggap relevan dengan penelitian sebagai penunjang untuk kelengkapan dalam penelitian ini, terdiri dari :

1. Data Klasifikasi jalan Nasional, Provinsi dan Kota Pekanbaru
2. Data Anggaran Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru selama setahun
3. Rekap data survei kerusakan jalan kota Pekanbaru pada bulan Oktober 2018/ Januari 2019
4. Data-Data Tahapan Pengaduan Kerusakan jalan
5. Data Jalan Kota Pekanbaru
6. Renstra Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru
7. Peraturan Perundang-undangan :
 - a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan
 - b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
 - c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2006 Tentang Jalan
 - d. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 13/PRT/M/2011 Tentang Cara Pemeliharaan Jalan dan Penilikan Jalan
 - e. Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No : 248/KPTS/M/2015
 - f. Keputusan Gubernur Riau No: KPTS. 214/II/2017 Tentang Penetapan Ruas-Ruas Jalan
 - g. Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 538 Tahun 2014 Tentang Penetapan Fungsi Status Jalan Di Kota Pekanbaru
8. berita media massa, jurnal, dan Skripsi

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Wawancara

Teknik wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *in-depth interview*. *in-depth interview* atau wawancara mendalam merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara peneliti dengan informan. *in-depth interview* ini digunakan peneliti terhadap *key informan* dan informasi lainnya di dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang kota Pekanbaru , kemudian dengan beberapa informan pelengkap lain yang mengetahui mengenai responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang kota Pekanbaru dalam menangani kerusakan jalan di kota Pekanbaru.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara langsung dengan menanyakan kepada informan yakni dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan masalah penelitian yakni Responsivitas Implementor Dalam Menangani Kerusakan Jalan di Kota Pekanbaru khususnya Kecamatan Tampan. dimana pertanyaan-pertanyaan ini memudahkan peneliti untuk memahami pokok masalah yang akan diteliti

b. Observasi

Observasi yaitu pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti dengan cara turun langsung ke lokasi penelitian, untuk menemukan fakta-fakta yang terjadi di lokasi penelitian untuk lebih mengetahui bagaimana responsivitas dinas Pekerjaan Umum dan Penataan ruang kota Pekanbaru yang diberikan oleh aparatur pelayanan kepada masyarakat. Penemuan fakta-fakta yang dilakukan oleh peneliti berupa sejumlah pertanyaan yang diajukan kepada informan sebagai proses pengumpulan data, atau hanya menjadi non partisipan atau pengamat, (**Creswell 2016**). Observasi pada penelitian ini adalah observasi jalan-jalan yang mengalami kerusakan di wilayah kecamatan Tampan, beberapa jalan

yang peneliti observasi yaitu jalan bangau sakti, jalan balam sakti, jalan manyar sakti, jalan purwodadi, jalan taman karya, jalan delima, jalan suka karya, jalan rajawali sakti, jalan kutilang sakti.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen ini bisa berupa dokumen publik (seperti, koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen privat (seperti buku harian, diary, surat, e-mail) (**Creswell 2016**)

dokumentasi yang peneliti dapatkan adalah Renstra Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru Tahun 2018-2022, Data Jalan Kota Pekanbaru, Keputusan Gubernur Riau No: KPTS.214/II/2017 Tentang Penetapan Ruas-Ruas Jalan dan Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 538 Tahun 2014 Tentang Penetapan Fungsi Status Jalan Di Kota Pekanbaru.

3.6 Analisis Data

Menurut (**Creswell 2016**) proses analisis data melibatkan usaha memaknai data yang berupa teks atau gambar, sehingga peneliti harus menggunakan prosedur umum dan langkah-langkah khusus dalam analisis data. Cara yang tepat yaitu dengan mencampurkan prosedur umum dengan langkah-langkah khusus.

langkah-langkah analisis data kualitatif adalah menyediakan data mentah yang berupa transkrip, catatan lapangan dan pandangan peneliti sendiri mengorganisasikan dan menyimpan data yang akan dianalisis, membaca seluruh data, melakukan coding, menyusun tema-tema dan deskripsi data, mengkonstruksi antar tema, interpretasi dan memberi makna tema yang telah tersusun. Langkah-langkah analisis data adalah sebagai berikut :

Analisis data dalam penelitian ini

diawali dengan mengumpulkan data mentah yang telah diperoleh pada saat wawancara dan survei. Data mentah yang diperoleh baik dalam bentuk tertulis, *soft copy*, dan rekaman ataupun catatan penelitian, dikumpulkan untuk kemudian di transkripkan menjadi sebuah data dari informan sehingga lebih mudah dibaca dan juga dipahami. Hasil transkrip data wawancara dan survei yang diperoleh disusun berdasarkan kisi-kisi penggalan data yang menjadi instrumen dalam penelitian yang telah disusun terlebih dahulu. Kemudian data tersebut disiapkan untuk dibaca dan dipahami agar mudah untuk melakukan analisis dan deskripsi data. Kemudian hasil wawancara diidentifikasi sesuai dengan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada narasumber yang sudah ditetapkan menjadi informan di dalam penelitian ini. Hasil pengelompokan yang dilakukan akan menjadi bahan penelitian untuk mempersiapkan data yang akan di analisis

Pengelompokkan data dan mentranskrip data yang telah diperoleh akan dibaca berulang kali agar data tersebut dianalisis dan juga dimaknai. Proses pembacaan yang berulang dilakukan terhadap hasil wawancara, observasi dan dokumentasi sehingga lebih dapat memahami secara detail dan mendalam akan data yang diperoleh oleh peneliti, sehingga hasil wawancara, observasi dan dokumentasi tersebut dimaknai sebagai sebuah kesatuan sebelum dipecah menjadi beberapa bagian.

Klasifikasi data dilakukan dengan menyederhanakan data yang ada dan mengelompokkan data kedalam konsep-konsep kunci (kategorisasi data). Hal tersebut dilakukan dengan cara mengelompokkan data yang telah dikategorikan kemudian informasi yang telah diperoleh disaring untuk dapat dijadikan sebagai database dalam melakukan analisis. Proses klasifikasi data dilakukan dengan cara manual yang kemudian dituliskan dalam komputer sebagai database yang akan dianalisis dan ditafsirkan. Penafsiran data yang telah menjadi database berdasarkan kategori yang telah disusun. Kemudian akan dibuatkan kesimpulan sementara berdasarkan data yang

telah dikategorikan (penyimpulan sementara). Setelah itu dilakukan cek dan ricek antara satu sumber dengan sumber data yang lainnya, serta proses triangulasi sumber data.

Untuk mengidentifikasi responsivitas implementor dalam menangani kerusakan jalan di Kota Pekanbaru khususnya kecamatan Tampan melalui wawancara peneliti dengan beberapa informan dan observasi lapangan selanjutnya data dan informasi yang diperoleh dianalisis secara mendalam dan berkali-kali. Kemudian membaginya menjadi data yang akan diklasifikasi. Selanjutnya untuk melihat bagaimana responsivitas implementor dalam menangani kerusakan jalan (meliputi : kecepatan, ketepatan, kecermatan, akses dan komunikasi), dan faktor-faktor yang menghambat responsivitas implementor dalam menangani kerusakan jalan di Kota Pekanbaru khususnya kecamatan Tampan

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Responsivitas Implementor Kebijakan dalam menangani kerusakan jalan di Kota Pekanbaru (studi kasus jalan di Kecamatan Tampan)

4.1.1 Kecepatan

Pada indikator kecepatan ini berkaitan dengan bagaimana kesigapan implementor terkait dalam hal ini adalah dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru dalam merespon keluhan dari masyarakat kota Pekanbaru. Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dapat berupa surat, lisan dan juga pengaduan secara online yang disediakan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru. Keluhan yang diberikan oleh masyarakat tadi segera ditindaklanjuti oleh Dinas terkait selanjutnya akan diberikan balasan sesuai darimana keluhan itu berasal, dalam artian jika laporan itu dari surat maka akan dibalas oleh dinas dari surat juga.

Dinas Pekerjaan Umum dan

Penataan Ruang Kota Pekanbaru belum respon terhadap laporan yang masuk dari berbagai kalangan, mulai dari masyarakat hingga instansi pemerintah yang lainnya. Dari hasil wawancara diatas masyarakat hingga instansi pemerintah sampai mengirim berkali-kali surat laporan mengenai kerusakan jalan. Hal ini seharusnya tidak terjadi. Seharusnya sebagai suatu instansi pemerintahan itu, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru harus respon terhadap permasalahan-permasalahan publik yang terjadi, sehingga apabila dinas terkait dalam hal ini adalah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru respon terhadap laporan dari masyarakat mengenai kerusakan jalan maka dengan respon yang dimiliki oleh dinas tadi masalah publik akan segera di selesaikan. Karena apabila tidak ditangani oleh dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru, nantinya akan timbul masalah-masalah atau dampak negatif lainnya.

4.1.2 Ketepatan

Indikator ketetapan berkaitan dengan bagaimana tindakan implementor yaitu dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru dalam menanggapi laporan yang masuk dari masyarakat serta dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru juga memberikan layanan sesuai dengan SOP yang berlaku serta menjalankan tugas sesuai dengan Undang-Undang yang sudah diatur. Indikator ketetapan ini lebih kepada bagaimana dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru khususnya bidang bina marga dapat mencapai target sasaran yaitu pengerjaan segera laporan kerusakan jalan yang masuk oleh masyarakat.

Seharusnya implementor yaitu dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru melakukan penanganan dengan detail dan juga semaksimal mungkin agar kerusakan jalan ini tidak terjadi lagi. Apabila kerusakan jalan ini hanya diperbaiki alangkah baiknya maka akan sama saja, maksudnya disini adalah kerusakan jalan yang sudah

diperbaiki itu akan mengalami kerusakan lagi sehingga anggaran akan dua kali lipat dikeluarkan dan belum tentu juga jika terjadi perbaikan jalan dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang langsung turun untuk memperbaiki nya, bisa memakan waktu yang lama tergantung dari dinas nya lagi. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan banyak masyarakat yang memilih cara lain untuk menyelesaikan masalah kerusakan jalan ini yaitu dengan cara turun langsung untuk memperbaiki kerusakan jalan yang ada di daerah tersebut.

Dari beberapa hasil wawancara yang sudah dipaparkan tadi dan melihat gambar-gambar yang sudah dipaparkan terkait kerusakan jalan, untuk SOP atau alur pengaduan nya sudah baik, maksudnya disini adalah, dalam mekanisme alur pelaporan sudah tertata rapi dan memiliki administrasi yang baik dan juga melawati tahap demi tahap sehingga alur yang disediakan sistem nya teratur. Untuk target sasaran menurut peneliti belum memeneuhi target, dikarenakan masih banyak kerusakan-kerusakan jalan yang terjadi di Kota Pekanbaru khususnya kecamatan Tampan dan belum dapat ditangani dengan baik. Perbaikan jalan yang dilakukan tidak maksimal sehingga lobang yang sudah di timbun tadi akan terbuka kembali

4.1.3 Kecermatan

indikator kecermatan berkaitan dengan kewajiban suatu instansi pemerintahan dalam hal ini Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru untuk memberikan pelayanan yang baik, seperti kecermatan informasi, kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan, serta kecermatan dalam menjelaskan prosedur ataupun hal-hal yang tidak diketahui oleh masyarakat yang berhubungan dengan dinas terkait.

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru kurang mempublikasikan bagaimana cara

melaporkan atau alur yang disediakan oleh dinas untuk melaporkan kerusakan jalan ini, sehingga masyarakat tidak tau bagaimana cara melaporkan masalah kerusakan jalan. Seharusnya dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru lebih menggalakkan lagi tentang alur atau mekanisme yang disediakan oleh dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru agar masyarakat kota Pekanbaru khususnya Kecamatan Tampan mengetahui bagaimana alurnya dan bisa melaporkan masalah kerusakan jalan ini.

4.1.4. Akses

Akses berkaitan dengan kesedian implementor dalam hal ini adalah dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru untuk memberikan kemudahan dalam melakukan pelaporan atau penyampaian keluhan oleh masyarakat. Akses disini dimaksudkan media penyampaian laporan atau keluhan yang disediakan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru untuk masyarakat. Media yang biasanya ada di instansi-instansi pemerintahan itu bisa berupa surat, lisan, dan pengaduan online.

alur atau akses yang disediakan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru yang efektif sampai sekarang adalah via surat. Dimana dua alur pengaduan aplikasi Lapor dan *by Phone* tidak berjalan dengan efektif dan maksimal hingga saat ini. Untuk via surat yang digunakan berjalan baik hingga sekarang.

4.1.5. Komunikasi

Komunikasi berkaitan dengan bagaimana implementor yaitu dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru menjalin komunikasi yang baik dengan dinas lain terkait beberapa masalah yang saling berhubungan. Indikator komunikasi ini juga berkaitan bagaimana komunikasi antara bidang dan juga instansi pemerintahan lainnya yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Implementor yaitu dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru

seharusnya dapat berkomunikasi atau bekerja sama terkait permasalahan truk bertonase yang melewati jalan yang berstatus kota. Dimana kita ketahui bahwa berdasarkan hasil wawancara diatas, beliau mengatakan bahwa yang menjadi salah satu kendala mengapa jalan sering mengalami kerusakan adalah dikarenakan truk bertonase berta sering melewati jalan kota. Hal ini yang harusnya menjadi acuan dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru untuk sesegera mungkin mencari solusi terkait masalah ini. Sudah sepatutnya dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru dan juga Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru bekerja sama untuk mencari jalan keluar untuk masing-masing masalah ini. Karena kedua belah pihak sama-sama memiliki masalah yang saling berhubungan, misalnya seperti menindaklanjuti atau memberikan sanksi yang tegas untuk truk yang tetap melewati jalan Kota.

4.2. Faktor Penghambat Implementor Dalam Merespon kerusakan Jalan di Kota Pekanbaru (studi Kasus Jalan Di. Kec. Tampan)

1. Keuangan

Keuangan merupakan faktor yang menghambat implementor dalam menangani masalah ini, karena apabila keuangan atau biaya nya tidak tersedia maka dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru tidak dapat melakukan perbaikan jalan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak implementor yakni Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, bahwa untuk per meter² anggarannya adalah Rp.400.000 sedangkan kalau kerusakan jalan mencapai panjang 500 meter anggarannya itu kurang lebih sampai 1 Milliar. Dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk perbaikan jalan ini dibutuhkan anggaran yang besar

terhadap kerusakan jalan yang sifatnya perbaikan jalan itu dapat terlaksana, apabila dana tidak ada maka perbaikan jalan tidak bisa dilakukan

2. Sumber Daya Manusia

sumber Daya Manusia yang tersedia di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru. untuk total jumlah Tenaga Harian Lepas itu berjumlah 41 orang. 41 orang inilah yang bekerja untuk memperbaiki jalan yang rusak. Berdasarkan hasil wawancara juga dikatakan bahwa sumber daya ini masih mengalami kekurangan. Untuk perbaikan jalan sendiri dibagi dalam dua tim, yaitu tim aspal dan tim patching. Dimana tim patching ini saling bekerja sama dengan tim aspal untuk memperbaiki kerusakan jalan. Patching merupakan teknik penambalan yang tingkat kerusakan jalannya tidak terlalu besar.

3. Sarana dan Prasarana

dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru khususnya bidang bina marga memang memiliki kekurangan dibidang sarana dan prasarana. Dimana seharusnya untuk ukuran luas kota Pekanbaru ini, memiliki 4 buah set alat yang berfungsi untuk melakukan perbaikan jalan. Dimana kenyataannya alat yang tersedia di dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru hanya berjumlah 1 set saja. Hal inilah yang menjadi kendala bagi dinas, dimana dinas kesulitan untuk memperbaiki jalan dengan hanya mengandalkan 1 set alat perbaikan. Seharusnya untuk luas kota pekanbaru ini memiliki 4 set alat yang manan nantinya ini akan di letak di utara kota pekanbaru, selatan, barat dan juga timur kota Pekanbaru. jika 4 set alat ini sudah ada maka akan memudahkan dinas dan juga tim perbaikan jalan melakukan perbaikan jalan.

4. Kuantitas Jalan yang Rusak

Kuantitas jalan yang rusak merupakan salah satu faktor yang menghambat implementor untuk melakukan perbaikan jalan, dikarenakan jumlah jalan yang ada di kota Pekanbaru sangat banyak, dan banyak jalan yang mengalami kerusakan, maka implementor dalam hal ini

adalah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru memiliki masalah terkait hal ini.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Responsivitas Implementor Dalam Menangani kerusakan Jalan di Kota Pekanbaru khususnya kecamatan Tampan, Implementor masih belum respon. Indikator-indikator yang sudah dipaparkan oleh peneliti mulai dari indikator kecepatan bahwa implementor yakni dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru masih lambat dalam penanganan kerusakan jalan. Selanjutnya indikator ketepatan dapat diambil kesimpulan bahwa implementor tidak tepat sasaran dalam melakukan perbaikan kerusakan jalan. Selanjutnya indikator kecermatan implementor yakni Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru tidak maksimal dalam menjelaskan terkait SOP dalam melaporkan kerusakan jalan. Selanjutnya indikator akses, akses yang di sediakan oleh implementor yakni dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru yang sampai pada saat ini efektif hanya via surat saja. Terakhir indikator komunikasi, implementor tidak ada menjalin komunikasi atau hubungan kerja sama dengan dinas perhubungan terkait permasalahan yang saling berhubungan di kota Pekanbaru.

Terdapat beberapa Faktor penghambat bagi implementor untuk merespon penanganan kerusakan jalan di Kota Pekanbaru Khususnya di Kecamatan Tampan, (1) keuangan, (2) faktor sumber daya manusia (3) faktor sarana prasarana dan (4) faktor kuantitas jalan yang rusak

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang sudah diuraikan mengenai responsivitas implementor dalam menangani kerusakan jalan di Kota Pekanbaru

khususnya di kecamatan Tampan, berikut peneliti uraikan beberapa saran yang di harapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk pemerintah, instansi terkait, masyarakat, maupun pembaca lainnya :

1. Responsivitas berkaitan dengan tingkat kepekaan suatu instansi. Implementor yakni Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru harus lebih sigap dan peka terhadap pemasalahan kerusakan jalan, sehingga penanganan kerusakan jalan ini bisa dapat selesai. Implementor juga harus tepat sasaran dalam menangani kerusakan jalan, sehingga jalan yang diperbaiki dapat lebih awet. Selanjutnya implementor yakni Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru lebih menggalakkan lagi tentang bagaimana alur pengaduan yang di sediakan oleh implementor yakni Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru.
2. Implementor dalam hal ini adalah dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru membuat sistem aplikasi layanan sendiri untuk melaporkan keluhan-keluhan dari masyarakat. Komunikasi merupakan hal penting untuk menunjang kepentingan visi dan juga misi. Komunikasi dibangun agar dinas atau suatu instansi dapat menyelesaikan tugas dan juga fungsinya secara bersama-sama.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Afrizal, Akmal. *Responsivitas Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Penanggulangan Wabah Demam Berdarah Dengue (DBD) Di KOta Pekanbaru Tahun 2015*. Vol. 5, no. 1, 2015, pp. 1–10.
- Akbar, Muhammad Firyal. “Evaluasi Kebijakan Program Pemberian Dana Bantuan Operasional Sekolah.” *Jurnal Analisis Dan Pelayanan Publik*, vol. 2, 2016, pp. 47–64.

- Anggara, Sahya. *Kebijakan Publik*. Pustaka Setia Bandung, 2018.
- Budi, Achmad Novan. *Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Dan Pematusan & Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau Dalam Penanganan Keluhan Layanan Publik Pada Media Center Kota Surabaya*. 2017, pp. 1–8.
- Creswell, John W. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Pustaka Belajar, 2013.
- Dwiyanto, Agus. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Kelima, Gadjah Mada University Press, 2017.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media, 2011.
- N.Dunn, William. *Analisis Kebijakan Publik*. Gadjah Mada University Press, 2003.
- Purwanto, Erwan Agus dan Wahyudi Kumorotomo. *Birokrasi Publik Dalam Sistem Politik Semi-Parlementer*. Gava Media, 2005.
- Sugiyono, Prof. Dr. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat : Eksploratif, Enterpretif, Imteraktif Dan Konstruktif*. Alfabeta , CV, 2018.
- Tahir, Arifin. “Kebijakan Publik Dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.” *PT Pustaka Indonesia Press*, 2011, doi:10.1016/j.pbi.2012.03.007.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. *Manajemen Publik*. PT Gramedia Wirasarana Indonesia, 2005.
- Wibowo, Eddi. *Memahami Good Governance Dan Good Corporate Governance*. Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia, 2004.
- Jurnal:**
- Aneta, Asna. “Implementasi Kebijakan Program Penanggulangan Kemiskinan Perkotaan (P2KP) Di Kota Gorontalo.” *Administrasi Publik*, vol. 1, no. 1, 2010, pp. 54–65.
- Elisabeth, Megaria. “Kinerja Dinas Pekerjaan Umum Dalam Pemeliharaan Jalan Dan Jembatan Di Kabupaten Toba Samosir.” *Kepentingan Indonesia Tidak Meratifikasi Convention on Tobacco Control (Fctc)*, vol. 1, no. 2, 2015, pp. 1–12.
- Grievdipoer, Renaldy. *Responsivitas Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publikdi Kota Surabaya*. Vol. 4, no. April, 2016, pp. 1–8.
- Munthe, Ashiong P. “PENTINGYA EVALUASI PROGRAM DI INSTITUSI PENDIDIKAN: Sebuah Pengantar, Pengertian, Tujuan Dan Manfaat.” *Scholaria : Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, vol. 5, no. 2, 2017, p. 1, doi:10.24246/j.scholaria.2015.v5.i2.p1-14.
- Ramdhani, Abdullah dkk. “Konsep Umum Pelaksaaan Kebijakan Publik.” *Jurnal Publik*, vol. 11 (1), 2017, pp. 1–12, doi:10.1109/ICMENS.2005.96.
- Rani, Delvita. *Kinerja Bidang Bina Marga Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru*. Vol. 6, no. 1401114777, 2019, pp. 1–12.
- Sevtiana, Dilla. *Upaya Pemeliharaan Jalan Kabupaten Melalui Unit Reaksi Cepat Bina Marga (URC BIMA) Dalam*

Mewujudkan Responsivitas Pemerintah Daerah Di Kabupaten Gresik. 2012.

Siska, Yeni. *Pengaruh Responsivitas Birokrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Sertifikat Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kota Medan.* no. 060903029, 2010.

Dokumen:

Republik, Indonesia. *Keputusan Gubernur Riau No: KPTS. 214/II/2017 Tentang Penetapan Ruas-Ruas Jalan.* 2017.

---. *Keputusan Menteri Pekerjaan Umum*
No : 248/KPTS/M/2015. 2015.

---. *Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 538 Tahun 2014 Tentang Penetapan Fungsi Status Jalan Di Kota Pekanbaru.* 2014.

---. *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 13/PRT/M/2011.* 2011

---. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2006 Tentang Jalan*

---. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan*

---. *Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan 2009*
Struktur Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan