

**RESPONSIVITAS DINAS PUPR TERHADAP ARTIKULASI KEPENTINGAN
MASYARAKAT TENTANG JALAN RUSAK DI KOTA PEKANBARU
TAHUN 2022**

Oleh: Irani Debora Simarmata
Dosen Pembimbing: Agus Susanto, S.I.P., M.Si
Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jalan H.R Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 2829
Telp/Fax: 076163277

ABSTRACT

Damaged roads have an impact on people's mobility, such as disrupting road access and causing accidents. This impact has resulted in complaints from the public and hopes for corrective action from the Pekanbaru City Public Works and Spatial Planning Department. This research aims to determine the responsiveness of the Pekanbaru City PUPR Service to the articulation of community interests regarding damaged roads in Pekanbaru City in the form of road repair actions based on articulated community complaints. The research location is in Pekanbaru City, precisely at the Pekanbaru City Public Works and Spatial Planning Department. This research uses the theory of responsiveness proposed by Tangkilisan, there are 2 indicators, namely the bureaucracy's ability to prepare an agenda to handle service user complaints and the bureaucracy's ability to respond to complaints from service users. This research uses a descriptive qualitative approach. Data Collection Techniques through interviews and documentation.

The results of this research show that the PUPR Service's ability to prepare an agenda for handling service user complaints through the proposed road maintenance work program listed in the 2022 Pekanbaru City PUPR Service Work Plan (RenJa), PUPR has responded to complaints from service users, namely the community, through the realization of the work plan with consider service user complaints that have been articulated, although not all service user complaints can be responded to and receive remedial efforts from the Pekanbaru City PUPR Service

Keywords: *Response, Complaints, Community, Road, Damaged*

LATAR BELAKANG MASALAH

Jalan yang merupakan barang publik yang memfasilitasi mobilitas masyarakat menjadi hak masyarakat untuk mendapatkan jalan dengan kondisi yang baik, namun di Provinsi Riau permasalahan jalan rusak masih menjadi masalah yang krusial, di mana Provinsi Riau menjadi Provinsi urutan kedua dengan kategori jumlah panjang jalan rusak terpanjang di Indonesia.

Fenomena jalan rusak yang terjadi di Kota Pekanbaru disebabkan oleh beberapa faktor antara lain curah hujan

tinggi, yang menyebabkan erosi, lubang, dan retakan pada permukaan jalan. Selain itu jalan rusak juga disebabkan karena kendaraan *over dimension over load* (ODOL). Kendaraan *over dimension over load* adalah kendaraan yang membawa muatan yang melebihi batas muatan yang ditentukan oleh pabrik atau otoritas regulasi. Kendaraan dengan muatan yang melebihi batas dapat menyebabkan tekanan berlebih pada lapisan permukaan jalan sehingga merusak jalan (Antono : 2022).

Faktor lainnya adalah kurangnya pemeliharaan rutin dari Pemerintah seperti perbaikan lubang, pelapisan ulang, dan penggantian komponen rusak, yang akhirnya dapat memperburuk kondisi jalan yang mengakibatkan terjadi peningkatan jumlah jalan dengan kondisi rusak berat dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2022.

Tabel 1.1
Data Jalan Rusak di Kota Pekanbaru Tahun 2019-2022

| Tahun | Panjang Jalan | Kondisi Baik | Kondisi Rusak Ringan | Kondisi Rusak Sedang | Kondisi Rusak Berat | Dana Perbaikan | Keterangan Alokasi Anggaran |
|-------|---------------|-----------------|----------------------|----------------------|---------------------|----------------|-----------------------------|
| 2019 | 1.277,9 km | 597 km (46,76%) | 130,8 km (10,24%) | 187,3 km | 304,65 km (23,84%) | 12 M | - |
| 2020 | 1.277,9 km | - | 38% | - | - | 9 M | Turun |
| 2021 | 1.277,9 km | - | - | 63 km | 307 km | 16 M | Naik |
| 2022 | 1.277,9 km | 74% | - | - | 319,475 km (25%) | 12 M | Turun |

Sumber : Data Dinas PUPR Kota Pekanbaru

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan adanya kenaikan jumlah panjang jalan rusak pada tahun 2022 yaitu mencapai 319,475 km. Adanya dampak dari banyaknya jalan rusak yang ada di Kota Pekanbaru menimbulkan keresahan pada masyarakat.

Keresahan masyarakat terhadap jalan rusak dikarenakan jalan rusak membawa dampak negatif terhadap mobilitas bagi masyarakat Pekanbaru seperti terhambatnya akses perjalanan masyarakat hingga terjadinya kecelakaan lalu lintas. Adanya dampak dari infrastruktur jalan rusak di Kota Pekanbaru, pada akhirnya memunculkan banyak keluhan serta tuntutan dari masyarakat.

Masyarakat memiliki hak untuk menyuarakan keluhan mereka dan meminta perbaikan yang memadai dari pemerintah (Kogoya et al., 2015). Keluhan masyarakat Kota Pekanbaru disampaikan dengan berbagai cara mulai dari melalui platform digital seperti media sosial, website, serta aksi protes melalui tindakan menanam pohon pisang di jalan yang berlubang.

Gambar 1.1 Komentar Masyarakat Melalui Media Sosial Instagram Dinas PUPR Kota Pekanbaru tahun 2022



Sumber : Instagram @dinasuprkotapekanbaru (postingan 17 Maret 2022)

Berdasarkan gambar di atas, dapat diketahui bahwa terdapat keluhan masyarakat dalam bentuk komentar, yang mengeluhkan kondisi jalan rusak yang terjadi di sekitar masyarakat serta mengharapkan adanya upaya perbaikan dari Dinas PUPR Kota Pekanbaru. Selain melalui media sosial *instagram*, terdapat aksi protes masyarakat dalam bentuk tindakan menanam pisang di jalan rusak di Kota Pekanbaru sebagai bentuk kekecewaan masyarakat kepada Pemerintah Kota khususnya Dinas PUPR Kota Pekanbaru, karena tak kunjung melakukan upaya perbaikan pada jalan rusak yang terjadi di Kota Pekanbaru.

Gambar 1.2 Aksi Protes Masyarakat melalui Tindakan Menanam Pohon Pisang pada Jalan Rusak di Kota Pekanbaru Tahun 2022



Sumber : GenPi.co

Berdasarkan gambar berita di atas, menunjukkan bahwa dengan tindakan ini diharapkan dapat menarik perhatian media dan pemerintah serta menyampaikan pesan secara visual, serta dapat menggerakkan masyarakat untuk mengambil tindakan lebih lanjut dalam menyuarakan tuntutan mereka. Karena melalui aksi ini dapat mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam menyuarakan kepentingan masyarakat

A. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan fenomena yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk menarik rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana artikulasi kepentingan masyarakat kepada Dinas PUPR tentang jalan rusak di Kota Pekanbaru Tahun 2022?
2. Bagaimana responsivitas Dinas PUPR terhadap artikulasi kepentingan masyarakat tentang jalan rusak di Kota Pekanbaru Tahun 2022?

B. TUJUAN PENELITIAN

Mengacu pada rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini

terhadap pemerintah.

Keluhan serta tuntutan dari masyarakat Kota Pekanbaru tersebut nantinya akan diartikulasikan kemudian disampaikan kepada Dinas PUPR Kota Pekanbaru, dengan adanya harapan mendapatkan respon dari Dinas PUPR Kota Pekanbaru selaku OPD yang berwenang dalam menangani urusan perbaikan jalan yang sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 154 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru yang menjadi dasar hukum bagi Pemerintah, bahwasanya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang memiliki tugas dan fungsi yang berkaitan dengan pembangunan jalan dan meningkatkan kualitas atau mutu perbaikan jalan dan mengevaluasi kembali fungsi dari jalan tersebut, khususnya pada Bidang Bina Marga. Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru bertugas untuk meningkatkan infrastruktur jalan dan melakukan perbaikan terhadap jalan rusak yang ada di Kota Pekanbaru (Rani : 2019).

yaitu :

1. Untuk mengetahui artikulasi kepentingan masyarakat kepada Dinas PUPR tentang jalan rusak di Kota Pekanbaru tahun 2022.
2. Untuk mengetahui responsivitas Dinas PUPR terhadap artikulasi kepentingan masyarakat tentang jalan rusak di Kota Pekanbaru Tahun 2022.

C. KERANGKA TEORI

a. Responsivitas

Responsivitas merupakan salah satu indikator kinerja organisasi publik yang menjadi fokus utama. Menurut

Dilulio (1994) dalam jurnal (Ainy et al., 2020) mengatakan bahwa aresponsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2017) dalam jurnal (Pramudita et al.,2022) mengemukakan bahwa responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya kedalam berbagai program pemerintahan.

Menurut Tangkilisan (2005) dalam jurnal (Kurniasih, et al.,2022) secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas disini merujuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas adalah bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia atau pemberi layanan dalam membantu memberikan pertolongan yang dibutuhkan masyarakat melalui pemberian pelayanan. Terdapat 2 (dua) indikator yaitu :

1. Kemampuan birokrasi dalam menyusun agenda untuk menangani keluhan pengguna jasa
2. Kemampuan birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa

b. Artikulasi Kepentingan

Artikulasi kepentingan merupakan proses penampungan berbagai kebutuhan, tuntutan dan kepentingan melalui wakil - wakil kelompok yang masuk dalam lembaga perwakilan, agar kepentingan, tuntutan dan kebutuhan kelompoknya dapat terwakili dan terlindungi dalam kebijaksanaan pemerintah. Pemerintah dalam mengeluarkan suatu keputusan dapat bersifat menolong masyarakat. Artikulasi kepentingan dapat dilakukan melalui berbagai cara dan saluran komunikasi, termasuk platform digital, aksi protes, dan pertemuan publik, lobi

politik (Labolo et al.,2022).

Dalam teori artikulasi kepentingan yang kemukakan oleh labolo (2022) terdapat 4 (empat) indikator teori yaitu :

1. Platform Digital
2. Aksi Protes
3. Pertemuan Publik
4. Lobi Politik

Awalnya kelompok kepentingan akan menampung kepentingan-kepentingan yang diajukan masyarakat. Kemudian kelompok-kelompok kepentingan itu membuat rumusan untuk kepentingan-kepentingan tersebut. Setelah itu, rumusan kepentingan tersebut disampaikan kepada badan-badan politik maupun pemerintah yang berwenang untuk membuat sebuah kebijaksanaan, dan diharapkan akan memperoleh tanggapan yang mungkin sekali dapat berwujud sebuah kebijaksanaan yang memungkinkan terpenuhinya kepentingan-kepentingan masyarakat (Sembiring : 2023).

D. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dipandang dari segi mekanisme yang ditempuh penulis dalam kegiatan penelitian, penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2019) Pendekatan penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan pendekatan yang bermaksud untuk memahami sebuah fenomena, tentang apa yang dilakukan oleh subjek penelitian. Penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan, dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif bertujuan menghasilkan pemahaman yang mendalam dalam mendeskripsikan masalah dalam lingkup penelitian. Alasan peneliti menggunakan penelitian kualitatif karena dapat mempermudah peneliti dalam menemukan informasi dan fenomena yang ingin diteliti yaitu responsivitas Dinas PUPR terhadap artikulasi kepentingan masyarakat tentang jalan

rusak di Kota Pekanbaru Tahun 2022.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru. Alasan peneliti memilih Kota Pekanbaru sebagai lokasi penelitian adalah Kota Pekanbaru merupakan ibukota Provinsi Riau yang merupakan pusat penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu, Kota Pekanbaru juga merupakan barometer untuk Kota/Kabupaten yang ada di Kota Pekanbaru, sehingga membutuhkan kondisi jalan yang baik sebagai akses utama dalam memfasilitasi mobilitas masyarakat, akan tetapi pada realitanya jalan di Kota Pekanbaru masih banyak yang rusak.

3. Jenis Data

Dalam memperoleh informasi terkait keterangan dan data data yang

diperlukan penulis mendapatkan 2 (dua) jenis data beserta sumber sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil observasi langsung, dan wawancara terhadap seseorang (informan) yang berkaitan dengan penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang bersumber dari pihak kedua ataupun ketiga ataupun melalui perantara lainnya baik berupa dokumen, bahan tulisan, maupun sumber lainnya (Abdussamad : 2021).

4. Sumber Data

a. Informan

Adapun informan yang akan diwawancarai dalam penulisan ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel Informan Penelitian

| No | Jenis Informan | | Jumlah (Orang) |
|-----------------------|------------------------------|---|----------------|
| 1. | Suheimi Siregar, ST | Kasi Perencanaa Bidang Bina Marga | 1 |
| 2. | Juneidi | Pejabat Pelaksana Teknik Kegiatan Bina Marga | 1 |
| 3. | Frida | Staff Bidang Bina Marga | 1 |
| 4. | Rio | Staff Bagian Pengaduan Masyarakat | 1 |
| 5. | Nurul Iksan | Ketua Komisi IV DPRD Kota Pekanbaru | 1 |
| 6 | Robinson Edward, SE, SH., MH | Anggota Komisi IV DPRD Kota Pekanbaru | 1 |
| 7 | Rius | Ketua Umum LSM PPIR | 1 |
| 8 | Septua Generian | Masyarakat Kota Pekanbaru Kecamatan Rumbai Barat | 1 |
| 9 | Wynne Dhea | Masyarakat Kota Pekanbaru Kecamatan Binawidya | 1 |
| 10 | R. Sihombing | Masyarakat Kota Pekanbaru Kecamatan Payung Sekaki | 1 |
| Jumlah (Orang) | | | 10 |

Sumber: Data Olahan Penulis, 2023.

b. Dokumen

Dokumen yaitu sebuah konsep penghimpunan, penyimpanan serta pengelolaan informasi berupa cetakan, atau gambar yang bisa digunakan sebagai bukti atau keterangan yang berkaitan dengan penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah teknik menghimpun data, yang dijalankan melalui tatap muka serta tanya jawab secara langsung antara penghimpun data terhadap informan (moelong :2019).

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menelusuri data-

data historis dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khususnya dari karangan/tulisan, wasiat, buku, berita, undang-undang dan lain sebagainya. Dokumen bisa berbentuk gambar, tulisan, atau karya ilmiah (Moleong : 2019).

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah salah satu prosedur dalam aktivitas penelitian yang sangat menentukan ketetapan serta kesahihan hasil penelitian. Analisis data terdiri dari 4 (empat) tahapan, adapun beberapa tahapan analisis yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

E. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Artikulasi Kepentingan Masyarakat Kepada Dinas PUPR tentang Jalan Rusak

Untuk melihat bagaimana artikulasi kepentingan masyarakat, peneliti menggunakan teori artikulasi kepentingan yang dikemukakan oleh Muhammad Labolo, yang mendefinisikan bahwa artikulasi kepentingan masyarakat mengacu pada proses di mana masyarakat secara aktif menyuarakan, mengomunikasikan, dan membela kepentingan mereka. Dalam teori artikulasi kepentingan menurut Muhammad Labolo terdiri dari 4 (empat) indikator yaitu :

a. platform digital

Platform digital dapat berupa media sosial seperti *instagram*, *facebook*, ataupun *website* (Sartika,2022). Berikut data frekuensi komentar ataupun laporan masyarakat yang disampaikan melalui media sosial maupun *website* e-lapor :

Tabel 1.2
Frekuensi Keluhan Masyarakat melalui Platform Digital Dinas PUPR Kota Pekanbaru Tahun 2022

| Bulan | Frekuensi Laporan/Komentar yang Masuk | | |
|-----------|---------------------------------------|-----------|-----------------|
| | Facebook | Instagram | Website e-lapor |
| Januari | 7 | 11 | - |
| Februari | 6 | 10 | 1 |
| Maret | 4 | 9 | 2 |
| April | 2 | 3 | 3 |
| Mei | 6 | 15 | 1 |
| Juni | 9 | 41 | - |
| Juli | 4 | 12 | 1 |
| Agustus | 1 | 20 | 1 |
| September | 4 | 12 | - |
| Oktober | 7 | 36 | - |
| November | 8 | 38 | 1 |
| Desember | 4 | 18 | - |
| Total | 69 | 225 | 10 |

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, keluhan masyarakat terbanyak adalah yang disampaikan melalui *instagram* yaitu berjumlah 225 komentar.

b. aksi protes

Aksi protes adalah sebuah tindakan yang dilakukan oleh sekelompok orang atau masyarakat untuk menyuarakan ketidakpuasan atau keberatan masyarakat. Berikut tanggapan salah satu masyarakat di Jalan Dharma Bakti Kecamatan Payung Sekaki, yaitu Bapak R. Sihombing yang mengatakan bahwa :

“Udah beberapa tahun, masyarakat mengeluhkan jalan rusak, masyarakat di sini terpaksa menanam pohon pisang ini, agar tidak terjadi kecelakaan. Ini sebagai bentuk protes kepada pemerintah karena respon dari pemerintah itu lamban, jadi ditanam pohon pisang ini supaya tidak terjadi kecelakaan apalagi kalau hujan tergenang, tidak tahu yang mana yang rusak mana yang bagus, kalau pohon pisang bisa sebagai tanda juga, biar pengendara tidak lewat situ, jadi harapannya bisa sesegara mungkin diperbaiki oleh pemerintah” (Wawancara dilakukan di Jalan Dharma Bakti Kecamatan Payung Sekaki pada tanggal 09/01/2024).

c. Pertemuan Publik

Pertemuan publik adalah forum di mana anggota masyarakat berkumpul untuk membahas berbagai isu, menyampaikan pandangan, dan berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan. Pertemuan publik dapat diadakan oleh pemerintah, atau kelompok masyarakat untuk mengumpulkan masukan, memberikan informasi, atau membahas kebijakan tertentu (Labolo : 2022). Pertemuan publik dilakukan oleh Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Pemantau Pembangunan Infrastruktur Riau (PPIR) dalam bentuk pertemuan RT RW.

d. Lobi Politik

Lobi politik merujuk pada upaya atau kegiatan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi yang bertujuan untuk mempengaruhi pembuat kebijakan atau pemegang kekuasaan politik guna mencapai tujuan atau kepentingan tertentu termasuk perubahan atau pembuatan undang-undang, perolehan dukungan kebijakan tertentu, alokasi anggaran, atau pengambilan keputusan politik lainnya. Dalam indikator lobi politik, lobi politik dilakukan oleh 2 aktor yaitu:

1. lobi politik yang dilakukan LSM PPIR

Gambar 1.3 Pertemuan Publik



Sumber : informan penelitian

Berdasarkan gambar di atas, forum LLAJ tersebut diselenggarakan pada tanggal 15 Juli tahun 2022. Instansi yang menghadiri Forum LLAJ berdasarkan gambar di atas adalah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Riau, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru, Dinas Perhubungan Provinsi Riau, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Ditlantas Polda Riau, LSM Pemantau Pembangunan Infrastruktur Riau. Forum LLAJ diselenggarakan bertujuan untuk membahas aspirasi masyarakat yang disampaikan melalui LSM PPIR yang telah dikumpulkan pada saat dilakukan pertemuan RT/RW.

2. lobi politik yang dilakukan oleh DPRD Kota Pekanbaru

Lobi politik juga dilakukan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pekanbaru yang dilaksanakan dalam bentuk rapat Komisi IV bersama Dinas PUPR Kota Pekanbaru.

Gambar 1.4 Lobi Politik Melalui Rapat Komisi IV DPRD Kota Pekanbaru



Sumber : instagram @dinasuprkotapekanbaru

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa, lobi politik yang dilakukan dalam bentuk rapat Komisi IV bertujuan untuk membahas terkait aspirasi masyarakat yang mengeluhkan kondisi jalan di Pekanbaru dan meminta untuk dilakukannya upaya perbaikan. Dalam Rapat Komisi, Bapak Nurul Iksan selaku Ketua Komisi IV DPRD Kota Pekanbaru mengatakan :

“Saya juga sudah mendesak Dinas PUPR untuk mempercepat perbaikan infrastruktur di Pekanbaru, karena situasi di Pekanbaru ini sangat mengkhawatirkan karena jalan yang rusak dan berlubang di kota ini, masyarakat juga sudah mengeluhkan jalan rusak ini dan menunggu pemerintah untuk memperbaiki jalan - jalan rusak “(Wawancara dilakukan di Kantor DPRD Kota Pekanbaru pada tanggal 30/01/2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas, menjelaskan bahwa Komisi IV DPRD Kota Pekanbaru telah melakukan diskusi lebih lanjut terkait aspirasi masyarakat dan mendiskusikan terkait solusi untuk penanganan jalan rusak di Kota Pekanbaru.

2. Responsivitas Dinas PUPR Terhadap Artikulasi Kepentingan Masyarakat tentang Jalan Rusak di Kota Pekanbaru Tahun 2022.

Dinas PUPR Kota Pekanbaru memiliki peranan penting dalam memastikan infrastruktur publik seperti jalan dapat berfungsi dengan baik untuk kepentingan masyarakat. Responsivitas dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam

menanggapi artikulasi kepentingan masyarakat merupakan hal yang sangat penting untuk memastikan kepuasan dan keamanan publik. Untuk menjawab rumusan masalah terkait Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru terhadap Artikulasi Kepentingan Masyarakat tentang Jalan Rusak di Kota Pekanbaru Tahun 2022, peneliti menggunakan teori responsivitas dari Tangkilisan yang memiliki 2 (dua) indikator yaitu :

a. Kemampuan Birokrasi dalam Menyusun Agenda untuk Menangani Keluhan Pengguna Jasa

Kemampuan birokrasi dalam menyusun agenda untuk menangani keluhan masyarakat sangat penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam menyediakan jalan dengan kondisi yang baik, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Pekanbaru melalui Rencana Kerja (RenJa) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru tahun 2022, mengusulkan program penyelenggaraan jalan sebagai berikut :

Tabel 1.3
Unsur Program Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru Tentang Penyelenggaraan Jalan dan Jembatan 2022

| No | Program Penyelenggaraan Jalan | Indikator Kinerja | Besaran |
|----|---|---|-------------|
| 1 | Penyusunan Rencana, Kebijakan, dan Strategi Pengembangan Jaringan Jalan Serta Perencanaan Teknis Penyelenggaraan Jalan dan Jembatan | Tersusunnya rencana, kebijakan, strategi, dan teknis serta pengembangan jalan | 1 kegiatan |
| 2 | Survey Kondisi Jalan/Jembatan | Tersusunnya Dokumen Perencanaan Jalan/jembatan | 1 kegiatan |
| 3 | Pembangunan Jalan | Pembangunan Jalan Berikat - Pembangunan Under Jembatan Socitman - MPP Sebagai Peta II. under Socitman - MPP | 1 kegiatan |
| 4 | Perbaikan Jalan Menyo Standar | Jalan Menara Kel. Kampang Baru Ker. Senapelan | 1 kegiatan |
| 5 | Pereliharaan Berikat Jalan | Pereliharaan Berikat Jalan Sebagai Berikat - Jalan Delima Kecamatan Tangpin | 5 Pekerjaan |
| 6 | Pereliharaan Rata Jalan | Operasional Jalan di Kota Pekanbaru | 45 Rata |
| 7 | Pembangunan Jembatan | II. Kampang Kel. Senapang Tiga Ker. Bukit Raya II. Diponegoro Gg. Petala Bumi Kel. Soka anjaya Ker. Sali | 1 Jembatan |
| 8 | Rehabilitasi Jembatan | Jembatan yang di rehab | 1 Tahun |

Sumber : RenJa Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa Dari usulan program kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru tahun 2022, program kerja yang berkaitan dengan perbaikan jalan rusak yaitu *survey* jalan dan pemeliharaan rutin, dan untuk jumlah jalan yang mendapatkan pemeliharaan rutin oleh Dinas PUPR ada 45 ruas jalan, namun untuk detail dari jalan mana saja yang akan mendapatkan pemeliharaan rutin akan disesuaikan dengan prioritas, dikarenakan anggaran yang terbatas.

b. Kemampuan Kemampuan Birokrasi dalam Merespon Keluhan Dari Pengguna Jasa

Indikator kedua dari teori responsivitas adalah kemampuan birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa, dimana keluhan serta kebutuhan masyarakat yang telah diartikulasikan kemudian dipertimbangkan dan dijadikan bahan masukan kepada Dinas PUPR Kota Pekanbaru sebagai bentuk dari responsivitas Dinas PUPR Kota Pekanbaru. Terkait respon terhadap artikulasi kepentingan masyarakat, peneliti memamparkan bentuk responsivitas dari Dinas PUPR Kota Pekanbaru :

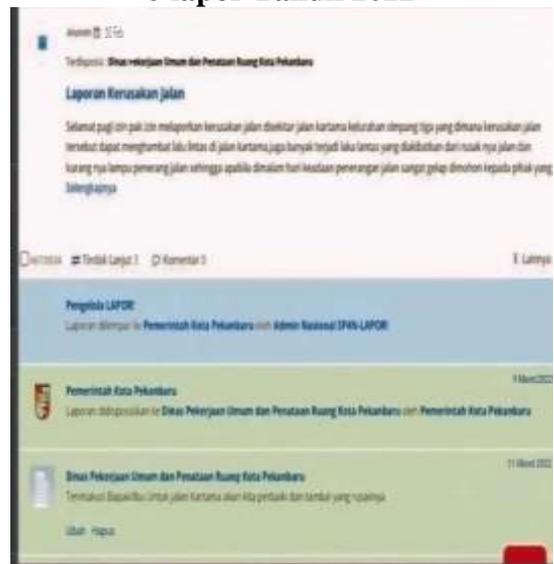
a. Respon Dinas PUPR Terhadap Artikulasi Kepentingan Masyarakat Melalui Platform Digital

Platform digital yang dimaksud adalah *website* e-lapor. Pihak dari Dinas PUPR telah berusaha merespon setiap keluhan ataupun laporan dari pengguna jasa yaitu masyarakat yang diartikulasikan melalui *website* e-lapor, sesuai dengan prosedur yang

ada. Prosedur *website* e-lapor dijelaskan oleh Bapak Rio, selaku bagian pengaduan masyarakat sekaligus pegawai yang mengelola *website* e-lapor. Ia menyampaikan bahwa :

“Prosedur dari e-lapor itu sendiri seperti ada aduan masuk dari masyarakat tentang jalan rusak, nanti saya yang teruskan ke bidang, seperti bidang bina marga, kemudian nanti udah ada jawaban dari bidang, baru saya teruskan tanggapan dari bidang marga di webiste e-lapor tersebut” (Wawancara dilakukan di Dinas PUPR Kota Pekanbaru, tanggal 24/01/2024).

Gambar 1.5 Tanggapan terhadap Laporan Masyarakat melalui Website e-lapor Tahun 2022



Sumber : www.e-lapor.go.id

Berdasarkan kutipan laporan masyarakat serta tanggapan dari Dinas PUPR terkait jalan rusak yang terjadi di Jalan Kartama Kecamatan Marpoyan Damai dapat diketahui bahwa Dinas PUPR telah memberikan respon atau tanggapan terhadap laporan masyarakat, dan akan mengupayakan perbaikan

terhadap Jalan Kartama tersebut. Terkait upaya perbaikan terhadap jalan rusak di Jalan Kartama Kecamatan Marpoyan Damai, Dinas PUPR telah melakukan upaya perbaikan pada tanggal 2 Juni 2022, yang dapat dilihat melalui laman *instagram* Dinas PUPR Kota Pekanbaru sebagai berikut :

Gambar 1.6 Perbaikan Jalan Rusak di Jalan Kartama



Sumber : *instagram @dinasuprpekanbaru*

Berdasarkan gambar di atas, dapat diketahui bahwa dari laporan masyarakat yang masuk melalui *website* e-lapor telah mendapatkan respon mulai dari respon melalui jawaban pada *website* e-lapor, sampai adanya upaya perbaikan di Jalan Kartama Kecamatan Marpoyan Damai yang di *share* melalui postingan *instagram* Dinas PUPR Kota Pekanbaru.

b. Respon Dinas PUPR Terhadap Aksi Protes Masyarakat yang Menanam Pohon pisang di Jalan Rusak

Aksi protes yang dilakukan masyarakat di Jalan Dharma Bakti Kecamatan Payung Sekaki berhasil menarik perhatian Dinas PUPR Kota Pekanbaru, pasalnya aksi protes yang dilakukan dengan cara menanam pohon pisang pada jalan yang rusak di Jalan Dharma Bakti Kecamatan Payung Sekaki akhirnya

mendapatkan upaya perbaikan dari Dinas PUPR Kota Pekanbaru Bapak Suheimi Siregar, ST, selaku Kasi Perencanaan Bidang Bina Marga menyampaikan bahwa :

“Untuk nanam pohon pisang di jalan sebenarnya salah satu contoh bentuk protes masyarakat terhadap jalan yang rusak dan udah banyak terjadi, akan tetapi memang kami dengar di Jalan Dharma Bakti rusaknya sudah sangat parah, sehingga memang kami prioritaskan untuk mendapatkan tindak lanjut, tetapi tahun 2022 jalan tersebut hanya bisa kami lakukan tambal sulam, karena anggaran kita terbatas, dan jalan rusak di Pekanbaru juga banyak, jadi setidaknya keluhan masyarakat melalui aksi protes nanam pisang di Jalan Dharma Bakti tersebut sudah kami lakukan perbaikan”(Wawancara dilakukan di Kantor Dinas PUPR Kota Pekanbaru pada tanggal 24/01/2024).

Gambar 1.7 Upaya Perbaikan Jalan Rusak di Jalan Dharma Bakti



Sumber : www.cakap.co.id

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan adanya pengaruh dari aksi protes masyarakat dengan cara menanam pohon pisang di Jalan Dharma Bakti Kecamatan Payung Sekaki yang muncul pada tanggal 17 Januari 2022, terhadap respon Dinas PUPR Kota Pekanbaru melalui upaya perbaikan yang dilaksanakan pada tanggal 18 November 2022.

c. Respon Dinas PUPR Terhadap Artikulasi Kepentingan Masyarakat Melalui Pertemuan Publik dan Lobi Politik

Berdasarkan hasil pertemuan publik yang dilakukan oleh Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) PPIR pada bulan April Tahun 2022, melalui pertemuan RT 0 RW di Jalan Sialang Bungkok, Kelurahan Sialang Sakti, Kecamatan Tenayan Raya terdapat keluhan masyarakat yang mengharapkan adanya upaya perbaikan jalan di Kecamatan Tenayan Raya. Setelah LSM PPIR mendapatkan aspirasi masyarakat tersebut, LSM PPIR melakukan lobi politik kepada Dinas PUPR Kota Pekanbaru melalui Forum Group Discussion (FGD).

Sedangkan pada lobi politik yang dilakukan melalui rapat komisi IV bersama DPRD Kota Pekanbaru, Komisi IV DPRD Kota Pekanbaru menyampaikan keluhan masyarakat yang mengeluhkan jalan rusak di Jalan Swakarya Kecamatan Tuah Madani dan Jalan Delima Kecamatan Binawidya kepada Dinas PUPR Kota Pekanbaru.

Keluhan yang masuk sebagai refrensi yang kemudian dilakukan realisasi upaya perbaikan pemeliharaan rutin atau tambal sulam (*patching*). Namun berdasarkan usulan program kerja penyelenggaraan jalan yang tercantum dalam Rencana Kerja (RenJa) Dinas PUPR Kota Pekanbaru yang memiliki target 45

ruas jalan, namun pada realisasinya hanya 38 ruas jalan yang dilakukan pemeliharaan rutin.

Berikut data realisasi *patching* atau tambal sulam di Kota Pekanbaru tahun 2022 :

Tabel 1. 4 Realisasi *Patching* di Kota Pekanbaru Tahun 2022

| Kecamatan | Nama Ruas Jalan |
|----------------|---|
| Payung Sekaki | Jalan Dharma Bakti |
| Sukajadi | Jalan Dahlia Jalan Pembangunan Jalan Cut Nyak Dien |
| Tuah Madani | Jalan Swakarya Jalan Taman Karya |
| Senapelan | Jalan Kulim Jalan Mustika Jalan Mutiara |
| Binawidya | Jalan Melati III Jalan Delima Jalan Cempaka Gading Jalan Lobak |
| Bukit Raya | Jalan Kapling |
| Tenayan Raya | Jalan Bukit Barisan Jalan Sialang Bungkok Jalan Gunung Raya |
| Rumbai | Jalan Karya Jalan Budi Sari Jalan Tirtonadi Jalan Khayangan |
| Rumbai Timur | Jalan H.M.Nur |
| Sail | Jalan Hang Jebat Jalan Ronggowarsito Jalan Mulyorejo Jalan Sutomo Jalan Datuk Laksmana |
| Marpoyan Damai | Jalan Rawa Indah Jalan Melem Jalan Impres Jalan Gulama Jalan Paus Jalan Garuda Jalan Majalangka Jalan Parit Indah Jalan Rambutah Jalan Belimbing Jalan Taskurun |
| Total | 38 Ruas Jalan |

Sumber : Data Dinas PUPR Kota Pekanbaru Tahun 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat 38 daftar ruas jalan yang mendapatkan upaya perbaikan tambal sulam dari Dinas PUPR Kota Pekanbaru dengan pertimbangan melihat prioritas, di mana salah satunya dilihat dari keluhan masyarakat.

G. KESIMPULAN

Dari seluruh pembahasan dan hasil deskripsi dari pengerjaan penelitian yang sudah dilakukan, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa Dinas PUPR Kota Pekanbaru telah merespon artikulasi kepentingan masyarakat melalui upaya perbaikan yang dilakukan dengan mempertimbangan keluhan – keluhan masyarakat melalui platform digital, aksi protes, pertemuan Publik, dan lobi

politik. Responsivitas tersebut dilihat berdasarkan kemampuan Dinas PUPR Kota Pekanbaru dalam menyusun agenda dalam hal ini berbentuk rencana kerja yang berkaitan program penyelenggaraan jalan, di mana untuk realisasi dari rencana tersebut dapat dilihat melalui kemampuan Dinas PUPR Kota pekanbaru dalam merespon keluhan pengguna jasa dengan melakukan upaya perbaikan jalan–jalan yang rusak dengan mempertimbangkan keluhan masyarakat sebagai pengguna jas.

H. Saran

1. DPRD Kota Pekanbaru sebagai lembaga perwakilan kedepannya lebih meningkatkan transparansi dan komunikasi dengan masyarakat terhadap proses penyampaian aspirasi masyarakat kepada Pemerintah Kota Pekanbaru, sehingga masyarakat dengan ini dapat lebih percaya kepada DPRD selaku wakil rakyat di Pemerintahan
2. Dinas PUPR Kota Pekanbaru Lakukan survei dan analisis yang komprehensif terhadap kondisi jalan rusak sebelum memulai proyek perbaikan. Ini akan membantu dalam pemahaman yang lebih baik tentang penyebab kerusakan dan kebutuhan perbaikan yang spesifik.
3. Dinas PUPR Kota Pekanbaru hendaknya lebih responsif lagi dan disesuaikan dengan kebutuhan perbaikan, jika kondisi jalan sudah rusak parah dan seharusnya mendapat pemeliharaan berkala maka dilakukan pemeliharaan berkala, karena kalau rusak parah hanya dilakukan pemeliharaan rutin, nantinya akan cepat rusak kembali.
4. Kepada Pemerintah agar mempertimbangkan dalam pengalokasian anggaran untuk perbaikan jalan, karena jalan

merupakan barang publik yang mendukung mobilitas masyarakat dan jadi harus dilakukan perbaikan sesuai dengan kondisi jalan, sehingga dapat dirasakan dalam kondisi yang baik.

I. DAFTAR PUSTAKA

E-BOOK

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press.
- Adisasmita, S. A. (2012). *Perencanaan Infrastruktur Wilayah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Haerana & Burhanuddin. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik Konseptual, Teoretis dan Faktual*. Bandung : Widinia Bhakti Persada, 2022, 1-121
- Labolo, D. M., & Averus, D. A. (2022). *Sistem Politik Suatu Pengantar*. Jakarta: CV.Sketsa Media.
- Jurdi, D. S. (2016). *Kekuatan-Kekuatan Politik Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Moleong. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Prabowo, Dr. Hadi. (2022). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung : Bimedia Pusaka Utama , 1-213.
- Pribadi, D. T., Muhyidin, A., & Susanti. (2017). *Pnedekatan Analiss Sistem Politik*. Surabaya: Gramedia.
- Utami, P. J. (2022). *Teori Politik Untuk Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Deepublish

JURNAL

- Ainy , N. Z., & Nugroho, R. A. (2020). Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam Menangani keluhan Msyarakat menegnai Pelayanan Penerangan Jalan

- Umum. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Antono, L (2022). Implementasi Kebijakan ODOL Dalam Upaya Meningkatkan Sistem Pengawasan dan Pengendalian Muatan Angkutan Barang. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 1(11).
- Azura, L. D., Putri, I. A., & Rusta, A. (2023). Pelaksanaan Fungsi Komunikasi Politik, Fungsi Artikulasi dan Agregasi Kepentingan Parta Gerakan Indonesia Raya Sumatera Barat Tahun 2019-2022. *Jurnal Suara Politik*.
- Bamazeza, M. F. (2021). Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam Mengoptimalkan Pembanguna Infrastruktur Jalan di Kabupaten Lampung Timur. *Jurnal IPDN*, 1(1).
- Darwin, & Wiraswasta. (2020). Analisis Responsivitas Pelayanan Publik Studi di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang. *JAP*, 3(2).
- Fatimah, S., Adys, A. K., & Rahim, S. (2021). Strategi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam Perbaikan Infrastruktur Jalan di Kabupaten Bone. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Makassar*, 2(4).
- Ismatullah.(2021). Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Infrastruktur Jalan di Desa Kaligintung Kecamatan Temon Kabupaten Kulon Progo 2019. *Jurnal Sosial Politik dan Pemerintahan*, 3(1).
- Judiono, F. (2012). Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Prasarana Jalan. *Jurnal Wacana*, 12(3).
- Kogoya, T., Olfie, B., & Laoh, O. E. (2015). Partisipasi Masyarakat Terhadap Pembangunan Infrastruktur Jalan Desa di Kabupaten Lanny Jaya-Papua. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisisensi*, 15(2).
- Kurniasih, D. R., Parawangi, A., & Andriana. (2022). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Unismuh*, 3(2).
- Latif, A., Irwan, & Rusdi, M. (2019). Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Infrastruktur di Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Ruang, Kabupaten Sindereng. *Jurnal Moderat*, 5(1).
- Nilawati. Mashar, A., & Tahir, M. (2021). Peran pemerintah Dalam menanggulangi Kerusakan Infrastruktur Jalan di Kabupaten Bone. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Makassar*, 2(5).
- Nisaa, F., Adlin, & Zebua, B. H. (2023). Perencanaan Perbaikan Infrastruktur Jalan Oleh Pemerintah Kota Pekanbaru Tahun 2023. *Jurnal JAPS*, 4(1).
- Pramudita, M. Z., Murti, I., & Rahmadanik, D. (2018). Responsivitas Dinas PU Bina Marga dan Sumber Daya Air Dalam Menangani Keluhan Kerusakan Jalan Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Universitas Airlangga*.
- Prapti, R. L., Suryawardana, E., & Triyani, D. (2015). Analisis Dampak Pembangunan Infrastruktur Jalan Terhadap Pertumbuhan Usaha Ekonomi Rakyat di Kota Semarang. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 17(2).
- Purnama, N. E., Resmawan, E., & Budiman. (2018). Peran Dinas Pekerjaan Umum dan Pembangunan Jalan Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1).
- Rani, D. (2019). Kinerja Bidang Bina Marga Pada Dinas Pekerjaan

- Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru . *JOM FISIP*.
- Riti, A., Kusumana, A. R., & Rande, S (2018). Studi Tentang Pembangunan Infrastruktur Jalan Desa Datah Bilang Ilir Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu. *Jurnal Administrasi N*, 6(3).
- Sembiring, R. R. (2023). Artikulasi Kepentingan Masyarakat Desa Sei Mencirim Kepada Pemerintah Dalam Penyelesaian Tumpang Tindih Lahan Tahun 2017-2021. *JOM Fisip*.
- Simanullang, T. A. (2019). Partisipasi Masyarakat Terhadap Pembangunan Infrastruktur Jalan di RT 03 Jalan Poros Kebon Agung Kelurahan Lempake. *Jurnal Sosiatri- sosiologi*, 7 (4).
- Yulianti, R., & Hasanah, B. (2018). Implementasi Program Pemeliharaan Jalan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal SAWALA*, 6(2).

SKRIPSI

- Kurniawan. Rahmad. (2022). *Peran Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam Penyelenggaraan Perbaikan Jalan di Kecamatan Bnagkinang Kota Kabupaten Kampar.* (Skripsi Sarjana, UIN SUSKA Riau). <http://repostory.uinsuska.ac.id/58236/1/pdf>.
- Nismawati. (2020). *Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Infrastruktur (Jalan Desa) di Desa Anabanua Kec. Barru, Kabupaten Barru.* (Skripsi sarjana, Universitas Muhammadiyah Makassar).

https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/16115-Full_Text.pdf.

PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN

- Undang - Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan
- Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 14/PRT/M/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 154 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru

MEDIA ONLINE

- Dinaspuprpekanbaru (2022, Desember 12). *Perbaikan Jalan Cut Nyak Dien*. Retrived Januari 28, 2024) from Facebook webiste : www.facebook.dinaspuprpekanbaru
- Dinaspuprkotapekanbaru (2022, Desember 17). *Pengerjaan Base Jalan Lobak*. Retrived Agustus 12, 2023 from instagram website : www.instagram.dinaspuprkotapekanbaru.com
- dprdkotapekanbaruriau (2022, Oktober 25). *Rapat Komisi IV Bersama Dinas PUPR*. Retrived Januari 30, 2024 from instagram website: <https://www.instagram.com/p/CkillF1Pzeet/?ighs=YzF5NzJuamlnbXht>
- Ridho Hidayat (2022, Januari 16). *Jalan Rusak di Kota Pekanbaru, Warga : Seperti Kolam Ikan*. Retrived Agustus 23, 2023 from GenPI.co website : riau.genpi.co