

**KAJIAN ASPEK RESPONSIVITAS PEMERINTAH DALAM PEMBANGUNAN DAN
PENGELOLAAN JALAN RAYA RUTE NASIONAL
(STUDI PADA PENGELOLAAN JALAN NASIONAL DI KABUPATEN LAMONGAN)**

Akhmad Dwi Firnanda

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
firmadahard56@gmail.com

Muhammad Farid Ma'ruf, S.Sos, M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
muhammadfarid@unesa.ac.id

Abstrak

Pemeliharaan dan pengelolaan jalan merupakan upaya untuk pencegahan, perawatan dan perbaikan yang diperlukan untuk mempertahankan kondisi jalan agar tetap optimal. Untuk melakukan pemeliharaan dan perawatan jalan diperlukan responsivitas dari petugas dalam memperbaiki jalan raya. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan agar kondisi jalan raya tetap terawat dengan baik. Penelitian ini mendeskripsikan dan menganalisis responsivitas petugas dalam melakukan perawatan dan pengelolaan pada jalan Nasional di Kabupaten Lamongan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif-kualitatif. Adapun narasumber dari penelitian ini adalah Petugas Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) VIII, Petugas Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), dan masyarakat secara umum yang melintasi jalan Nasional. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menjelaskan bagaimana responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan jalan Nasional di Kabupaten Lamongan yang membutuhkan perawatan dan Pengelolaan. Secara umum, responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat kurang responsif. Akan tetapi, petugas sudah berusaha semaksimal mungkin dalam pengelolaan dan perawatan jalan nasional sesuai dengan pedoman dari Kementerian. Harapan dengan kurang responsifnya petugas dalam melakukan penanganan terhadap jalan Nasional yang rusak dan bermasalah adalah dengan segera memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai peran yang dimilikinya.

Kata Kunci : Responsivitas, Pelayanan Publik, Jalan Nasional.

Abstract

Maintenance and management of roads is an effort for prevention, maintenance and repair needed to maintain the road condition to remain optimal. To do maintenance and maintenance of the road required responsiveness from the officers in repairing the highway. The goal is to provide the best service to the community and to keep the road condition well maintained. This research describes and analyzes the responsiveness of officers in performing maintenance and management on National road in Lamongan Regency. The research method used is descriptive-qualitative. The sources of this research are the National Road Implementation Officer (BBPJN) VIII, Officers Commitment Officer (PPK), and the general public who cross the National road. Data collection techniques conducted through interviews, observation and documentation. The results of this study explain how the responsiveness of officers in providing services to the community associated with the National road in Lamongan regency requiring care and management. In general, the responsiveness of officers in providing services to the community is less responsive. However, the officers have done their best in the management and maintenance of national roads in accordance with the Ministry's guidelines. The hope with the lack of responsiveness of the officers in handling the damaged and troubled National Road is to immediately socialize to the community about the role it has.

Keywords: Responsiveness, Public Service, National Road

PENDAHULUAN

Negara mempunyai fungsi yang sangat beragam, mulai dari yang baik hingga yang buruk. Kekuasaan negara bisa memaksa dan bisa pula melayani masyarakat berdasarkan aturan hukum (Fukuyama, 2004:1-2). Salah satu fungsi negara yang paling vital dalam sebuah pemerintahan adalah fungsi pembangunan. Pembangunan Infrastruktur merupakan agenda wajib yang dilakukan oleh pemerintahan era Presiden Joko Widodo (Jokowi). Hal tersebut dibuktikan dengan mulai maraknya pembangunan infrastruktur yang dilakukan oleh pemerintahan Presiden Jokowi sejak tahun 2014. Pemerintahan Presiden Joko Widodo (Jokowi) dan Wakil Presiden Jusuf Kalla (JK) menggenjot pembangunan infrastruktur sejak awal kabinet berjalan. Pembangunan infrastruktur dilakukan untuk meningkatkan daya saing Indonesia yang selama ini sudah cukup tertinggal dibanding negara berkembang di kawasan lainnya. Beberapa capaian yang telah diraih dalam pembangunan infrastruktur terdiri dari pembangunan jalan baru, jalan perbatasan, jalan tol, jembatan, bendungan, hingga perumahan (<https://finance.detik.com>). Alasan utama pemerintahan saat ini lebih menekankan pada pembangunan infrastruktur adalah untuk memacu pertumbuhan ekonomi dan mengurangi kesenjangan pembangunan antar wilayah. Apabila kesenjangan antar wilayah di Indonesia bisa dikurangi sedikit demi sedikit akhirnya persatuan dapat terwujud dengan mudah (<https://www.cnnindonesia.com>).

Tetapi pada kenyataannya perlu diketahui bersama, bahwasanya untuk membangun persatuan sebuah negara ternyata tidak bisa dengan hanya membangun infrastrukturnya saja. Tapi proses setelah dibangunnya infrastruktur tersebut sebenarnya yang akan memunculkan masalah baru. Pernyataan yang diungkapkan oleh Kepala Balitbang Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Danis H. Sumadilaga :

“Diantara pembangunan Infrastruktur yang telah dilakukan pemerintahan Jokowi adalah pembangunan yang dilakukan pada jalan raya. Jalan raya merupakan elemen penting dalam pembangunan infrastruktur. Selain sebagai akses untuk mempercepat pertumbuhan perekonomian, jalan raya merupakan titik vital berjalannya roda perekonomian. Oleh karena itu bisa kita lihat Dalam tiga tahun terakhir, pemerintahan Jokowi-JK telah membangun jalan baru sepanjang 2.623 kilometer (km). Pada tahun 2015 terdapat 1.286 km jalan yang baru dibangun. Setahun kemudian, yakni 2016, pemerintah berhasil membangun 559 km dan tahun 2017 telah dibangun 778 km jalan baru. Sehingga total jalan baru yang telah dibangun sepanjang 2.623 km. Sekitar 2.000 km di antaranya merupakan jalan perbatasan yang dibangun di titik-titik terluar dan pelosok negeri. Ini kebanyakan jalan perbatasan di Kalimantan,

Papua, hingga perbatasan Nusa Tenggara Timur (NTT) di Pulau Timor.”

Jalan merupakan infrastruktur dasar dan utama dalam menggerakkan roda perekonomian nasional dan daerah, mengingat penting dan strategisnya fungsi jalan untuk mendorong distribusi barang dan jasa sekaligus mobilitas penduduk. Jalan memungkinkan seluruh masyarakat mendapatkan akses pelayanan kesehatan, pendidikan, dan pekerjaan. Ketersediaan jalan adalah persyaratan mutlak untuk masuknya investasi ke suatu wilayah. Untuk itu pembangunan jalan saat ini merupakan agenda utama pemerintahan dalam pembangunan infrastruktur.

Walaupun pembangunan jalan ini terus digencarkan saat ini, ternyata terjadi kelalaian yang dilakukan oleh pemerintah. Kelalaian pemerintah ternyata terletak pada jalan-jalan lama yang seharusnya membutuhkan perawatan dan perbaikan ternyata dibiarkan begitu saja. Karena dalam pembangunan jalan juga ada fase-fase pemeliharaan jalan dapat dikategorikan penting dan harus dilakukan oleh setiap daerah untuk menjaga kondisi badan jalan agar tetap dalam kondisi baik. Namun perlu diketahui bersama bahwa kewenangan pembangunan dan perbaikan jalan ternyata tidak bisa dengan mudah dilakukan begitu saja. Karena setelah melihat undang-undang Nomor 38 Tahun 2004 dan UU No. 22 Tahun 2009, terdapat pembagian wilayah jalan raya di Indonesia terbagi menjadi empat. Pertama, pemerintah pusat, (Pasal 14 Ayat (1) UU 38/2004). Kedua, pemerintah provinsi berdasarkan (Pasal 15 Ayat (1) UU 38/2004). Ketiga, pemerintah kabupaten berdasarkan (Pasal 16 (1) UU 38/2004). Keempat, pemerintah kota berdasarkan (Pasal 16 Ayat (2) UU 38/2004). Ditambah apabila menengok UU No. 22 tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang terbaru (sebelumnya UU 14/1992) telah mencantumkan sanksi pidana kepada “negara” dalam hal ini penyelenggara jalan, apabila terjadi kerusakan jalan dan dibiarkan begitu saja tanpa ada reaksi untuk memperbaiki (<http://www.riapos.co>).

Berdasarkan kenyataan di lapangan, jalan-jalan yang notabene sudah dibangun lama kurang begitu diperhatikan karena sudah terlalu fokus dengan yang baru. Akhirnya jalan-jalan nasional lama yang menjadi kewenangan Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat seakan-akan kurang cepat dalam penanganan kerusakan yang terjadi. Salah satu contoh konkrit masalah perbaikan jalan nasional terjadi di Kabupaten Lamongan.

Lamongan merupakan kabupaten di utara Pulau Jawa yang dilintasi oleh jalan nasional yang menghubungkan antara Ibu Kota Provinsi di Surabaya dengan Bojonegoro melalui jalur pantura. Walaupun hanya kabupaten kecil, tapi Lamongan dilalui jalan nasional rute 1 yang cukup panjang yakni sekitar 40 km dan jalan nasional rute 17 dengan panjang sekitar 35 km. (*Google Maps Aplikasi Android*). Sepanjang jalan tersebut ternyata banyak terjadi kerusakan jalan. Kerusakan jalan yang terjadi di Lamongan ternyata berdampak pada banyaknya kasus kecelakaan akibat

jalan rusak tersebut (pada tahun 2017 akhir kemarin terdapat kecelakaan yang terjadi dalam dua hari berturut-turut yang diakibatkan jalan rusak).

Tidak hanya dampak tersebut yang dirasakan pengguna jalan, masyarakat sekitar dan pemerintah setempat. Dampak dari jalan nasional yang rusak ini ternyata dirasakan banyak pihak. Pada bulan Februari tahun 2017 misalnya, terjadi demo masyarakat sekitar jalan pantura menuntut perbaikan jalan nasional tersebut oleh pemerintah Kabupaten Lamongan. Padahal secara hukum dan peraturan perundang-undangan pemkab Lamongan tidak berhak melakukan perbaikan jalan tersebut dikarenakan perawatan dan perbaikan itu hanya berhak dilakukan pemerintah pusat melalui Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR). Tetapi karena masyarakat ada yang belum mengetahui akhirnya salah paham dan menuntut pemkab Lamongan agar memperbaiki jalan tersebut (<http://surabaya.tribunnews.com>). Akibat dari hal ini pembangunan kantor Pemkab Lamongan akhirnya terkendala akibat protesnya para pendemo.

Permasalahan kewenangan pembangunan jalan yang rusak tidak semudah yang dipikirkan kebanyakan masyarakat awam. Klasifikasi jenis jalan dampak kewenangan yang mempunyai prosedur ketat mengakibatkan birokrasi pengelolaan kerusakan jalan menjadi rumit. Bahkan apabila dihubungkan dengan pembagian kewenangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah sebenarnya pemerintah pusat menurut UU No. 23 Tahun 2014 secara absolut memiliki 6 (enam) kewenangan pada Agama, Yustisi, Pertahanan, Keamanan, Politik Luar Negeri, dan Moneter/Fiskal. Walaupun sudah mempunyai kewenangan tersebut tapi sistem di Negara kesatuan yang memiliki desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas perbantuannya mengakibatkan ada kewenangan-kewenangan pusat yang dilakukan di daerah. Sedangkan otonomi sudah diberikan kepada setiap daerah untuk diberikannya kewenangan mengatur dan mengurus urusannya sendiri. Tetapi akibat masih adanya kewenangan pusat di daerah mengakibatkan otonomi daerah itu tidak bisa berjalan dengan seratus persen.

Permasalahan pembagian urusan antara pemerintah yang telah membutuhkan penanganan yang cukup urgen. Apalagi hal tersebut terkait kebutuhan jalan raya adalah kebutuhan vital bagi seluruh masyarakat karena sebagai akses perekonomian. Apabila permasalahan ini tidak segera diselesaikan maka bukan tidak mungkin banyak jalan-jalan di kota/kabupaten lain akan mendapatkan kerusakan yang sama seperti yang dialami kabupaten Lamongan. Mengingat lagi inti dari konsep pelaksanaan otonomi daerah adalah upaya memaksimalkan hasil yang akan dicapai sekaligus menghindari kerumitan dan hal-hal yang menghambat pelaksanaan otonomi daerah (Widjadja, 2011:2). Tapi kita bisa melihat banyak kerumitan dan hambatan otonomi daerah yang terjadi, salah satunya terkait permasalahan jalan ini. Apabila secara teori memang tujuan pemisahan jalan itu bagus, tetapi secara praktek di lapangan masih perlu ditinjau ulang pelaksanaannya. Apabila kerumitan masih terjadi pada otonomi daerah di

Indonesia maka konsep otonomi daerah itu sejatinya belum dilaksanakan di Indonesia.

Kemudian pelaksanaan pengelolaan dan perawatan jalan nasional ini dilakukan oleh instansi vertikal yang mana dalam hal ini dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) dibawah Komando Direktorat Jenderal Bina Marga. Dari Direktorat Jenderal Bina Marga ini tentu tidak bisa dilakukan sendiri. Oleh karenanya melibatkan peran Balai Besar. Sedangkan untuk wilayah jalan nasional Jawa dan Bali dilakukan oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) VIII. Tentunya dalam melaksanakan tugasnya Balai Besar berperan sangat vital bagi kondisi jalan dan jembatan yang ada diseluruh wilayah Jawa dan Bali. Berkaitan dengan hal tersebut peneliti akan melihat sampai sejauh mana responsivitas Balai Besar dalam melaksanakan tugasnya di daerah Kabupaten Lamongan. Mengingat permasalahan utama yang penulis gali adalah dikarenakan kerusakan jalan nasional di Kabupaten Lamongan yang selalu terjadi dan belum tertangani dengan baik.

METODE

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan Fokus penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana responsivitas yang telah dilaksanakan oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII - Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian PUPR dalam pembangunan dan perawatan jalan nasional di Kabupaten Lamongan. Cara yang dilakukan peneliti dalam melihat fokus tersebut berdasarkan Indikator Responsivitas menurut Ziethaml, dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:46), Pelayanan responsivitas penanganan dan pengelolaan jalan dimana kepuasan masyarakat merupakan tolok ukur untuk menilai responsivitas pelayanan dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian responsivitas petugas dan masyarakat dengan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan pengalaman kerja lapangan dan berakar (*grounded*) dalam data (Suyatna & Bagong, dalam Sugiyono 2011:247) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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.” Respon yang baik dari pemerintah daerah juga akan menjadi kunci utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut adalah Indikator Responsivitas menurut Ziethaml, dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:46), Pelayanan responsivitas penanganan dan pengelolaan jalan dimana kepuasan masyarakat merupakan tolok ukur untuk menilai

responsivitas pelayanan, dilihat dari indikator yang akan peneliti bahas sebagai berikut:

1) Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.

Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat ternyata permasalahan utama yang dirasakan masyarakat pada indikator pertama ini adalah terletak pada ketidaktahuan terhadap peran mereka yang sebenarnya dibutuhkan dalam proses perawatan dan perbaikan jalan raya. Maka tidak mengherankan apabila peneliti dalam indikator pertama ini tidak menemukan bentuk pelayanan seperti apa yang diberikan petugas kepada masyarakat. Lebih lanjutnya peneliti menguak data dari penyedia jasa perbaikan jalan yakni pihak PPK selaku pelaksana teknis dan Balai Besar selaku badan pengkoordinasi dari pembangunan jalan nasional. ternyata yang sering melakukan pelaporan adalah bukanlah masyarakat umum melainkan instansi kepolisian (polantas) ataupun kadangkala dishub yang melakukan pelaporan.

Peneliti melakukan penggalan data langsung kepada PPK dan Balai Besar dikarenakan memang seharusnya mereka bertanggung jawab kepada masyarakat apabila terjadi kerusakan dan ketidakteraturan pada jalan nasional. Dikarenakan sosialisasi mereka sendiri terkesan kurang yang mengakibatkan ketidaktahuan masyarakat bahwasanya mereka dibutuhkan dalam proses perawatan jalan nasional tersebut.

Pada pihak Balai Besar menyebutkan bahwasanya ada tiga sistem pelaporan yang bisa dilakukan oleh masyarakat. Pertama, adalah aplikasi android JAKI (Jalan Kita) yang menurut Bapak Sodikin selaku Petugas Balai besar “aplikasi ini sudah ada sejak tahun 2016”. Tapi dari 10 masyarakat yang peneliti wawancara tidak mengetahui adanya aplikasi tersebut. Kedua, adalah media pelaporan melalui website (media call center) yang setiap orang pun bisa mengaksesnya. Tetapi walaupun demikian masyarakat pun tidak mengetahui akan adanya media pelaporan melalui website tersebut. Ketiga, adalah dengan melakukan pelaporan langsung ke kantor Balai Besar ataupun PPK.

Hal tersebut pun dijelaskan dengan detail oleh pihak PPK sendiri yang menyebutkan bahwasanya bisa langsung melaporkan ke kantor PPK apabila ada keluhan jalan rusak. Tapi masyarakat sendiri pun tidak mengetahui akan adanya hal tersebut. Hal yang demikian sangat disayangkan karena pelibatan masyarakat dalam masalah pembangunan dan

perawatan jalan raya mutlak sangat dibutuhkan mengingat pelibatan penilik jalan raya yang peneliti sebutkan dalam hasil penelitian diatas kurang begitu efektif kinerjanya. Lebih banyak pihak PPK biasanya melakukan kerjasama dengan petugas polantas kepolisian dan dishub apabila ada jalan yang rusak. Oleh karenanya masyarakat sendiri terkesan dianaktirikan dalam proses perawatan dan pembangunan jalan raya ini.

2) Petugas / Aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.

Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesiapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan. Kesiapan dalam konteks pembangunan jalan raya adalah terletak pada kecepatan petugas dalam merespon setiap laporan yang diberikan masyarakat. Masyarakat menginginkan jalan yang mulus dan tidak mudah rusak. Tetapi kenyataan yang terjadi pada jalan nasional di Kabupaten Lamongan tidak demikian. Jalan yang tidak genap satu tahun selalu mengalami kerusakan. Temuan dari peneliti tersebut merupakan nyata adanya karena peneliti berkendara pada jalan Nasional di Kabupaten Lamongan sangat sering ditambah lagi bukti dari wawancara peneliti dengan masyarakat sesuai dengan hasil penelitian yang telah peneliti sebutkan diatas. Oleh karenanya hal demikian merupakan permasalahan yang sangat urgen untuk diselesaikan mengingat yang diinginkan masyarakat hanyalah pembangunan dan perawatan jalan raya yang teratur dan dikerjakan dengan baik.

Walaupun permasalahan jalan rusak ini merupakan masalah setiap tahun yang selalu terjadi tetapi kesiapan dan kecepatan petugas lapangan selalu cepat dalam bekerja. Kendala utama yang sering dihadapi oleh pihak PPK adalah permasalahan dana yang turunnya tidak sesuai dengan perencanaan awal. Hal tersebut pun diakui oleh Ibu sekar selaku perwakilan dari PPK Sukodadi. Terkait jalan yang rusak sendiri pun apabila berlubang berdasarkan SPM sendiri dalam waktu tiga hari pun harus sudah tertutup dengan rapi. Oleh karenanya walaupun masalah jalan rusak ini setiap tahun jelas terjadi minimal petugas teknis lapangan sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan SPM. Hanya saja yang kurang bisa terawasi dengan baik adalah apabila melibatkan kontraktor dari pihak luar yang kadangkala tidak sesuai dengan yang dijanjikan diawal.

Apabila menindaklanjuti apa yang disampaikan pihak Balai Besar, perwakilan kordinator PPK dan

petugas lapangan. Apa yang disampaikan sudah terbukti kebenarannya karena berdasarkan hasil observasi peneliti untuk perbaikan pengerukan dan pengaspalan maksimal membutuhkan waktu dua hari pengerjaan sudah selesai. Kemudian untuk penambalan biasanya cukup membutuhkan waktu satu hari sudah selesai. Tetapi disini yang menjadi kendala peneliti adalah karena tidak mengetahui adanya masyarakat yang melakukan pelaporan terhadap jalan rusak. Sehingga daya tanggapnya belum bisa terlihat akibat dari semua masyarakat yang belum pernah melakukan pelaporan kerusakan jalan raya.

3) Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat.

Yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya. Tepat dalam artian untuk konteks pembangunan jalan raya adalah dapat menggunakan takaran yang pas antara bahan baku untuk perawatan dan perbaikan jalan raya dengan tingkat kerusakan yang terjadi di jalan raya. Dalam hal ini ukuran yang dipakai petugas dalam perbaikan dan perawatan jalan raya sudah terdapat dalam Pedoman Pemeliharaan Jalan SKh-2.10.a dari Kementerian.

Tetapi Kenyataan yang terjadi dilapangan adalah pihak masyarakat yang selalu dirugikan apabila proses perbaikan dan perawatan jalan raya tidak dilakukan dengan baik. Karena bisa dilihat angka kecelakaan jalan nasional yang diakibatkan kerusakan jalan raya adalah selalu ada setiap tahunnya. Terutama hasil dari observasi peneliti, akibat jalan yang licin pada perlintasan kereta di Kabupaten Lamongan setelah hujan pasti ada yang mengalami kecelakaan. Hal itu pun selalu terjadi. Oleh karena itu sekarang petugas kepolisian dibantu beberapa masyarakat setempat ikut melakukan pengamanan apabila hujan tiba dan ada orang yang melintasi rel kereta jalan nasional.

Walaupun prosedur yang dilakukan pihak PPK sudah sesuai dengan SPM tetap saja ada yang terlewatkan disana. Terbukti dengan adanya hasil wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat hampir keseluruhan masyarakat masih mengeluhkan perbaikan jalan raya yang tidak bertahan lama. Karena baru diperbaiki biasanya tidak sampai satu tahun sudah berlubang ataupun sudah bergelombang lagi. Jadi pada indikator ini petugas sudah merasa tepat dengan mengacu pada prosedur yang digunakan memang sudah sesuai dengan pedoman. Tetapi dalam praktek di Lapangan yang kurang tepat karena hal

tersebut terbukti dengan masih adanya kerusakan jalan yang sering rusak bahkan belum genap satu tahun. Bahkan ada jalan yang sudah lama rusak yang membutuhkan penanganan segera tetapi terkesan dibiarkan.

4) Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat.

Berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apabila peneliti mengamati secara mendalam apa yang dilakukan oleh petugas, permasalahan yang peneliti temukan yakni terjadi ketidakcermatan petugas dalam melakukan perbaikan atau perawatan jalan raya adalah terlihat dari jarak ketinggian antara jalan yang baru dibangun dengan jalan lama biasanya terlalu jauh yang mengakibatkan rawan terjadi ban kendaraan terselip dan hasil dari pengerukan petugas terhadap jalan bergelombang seringkali dibiarkan terlalu lama sehingga apabila motor melintasi jalan yang bergerigi tersebut pasti oleng mengikuti jalan yang dikeruk. Itulah sebenarnya letak dari ketidakcermatan petugas teknis/lapangan dari pengeolaan jalan raya.

Jadi peneliti menemukan ketidakcermatan dalam petugas tataran perencana yang belum menemukan strategi perencanaan yang baik dalam pelibatan masyarakat dalam perawatan dan perbaikan jalan raya. Ditambah petugas lapangan yang kurang memperhatikan akibat dari pembangunan ataupun pengerukan jalan raya.

5) Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Apabila dihubungkan dengan waktu pekerjaan dalam hari maka hasilnya sama seperti yang peneliti jelaskan diawal bahwasanya sudah sesuai dengan SPM yang ditentukan oleh menteri. Maksimal dalam tiga hari jalan harus sudah tertutup dengan rapi apabila kerusakan berhubungan dengan jalan berlubang. Tapi untuk kerusakan yang lain tergantung dari kesepakatan kerjasama dengan pihak ketiga.

Lebih lanjut ternyata petugas **tidak** mengerjakannya pada malam hari yang lalu lintasnya tidak padat. Tetapi malah dilakukan pada siang ataupun sore hari yang pada saat kondisi lalu lintas sedang padat. Ternyata setelah berhasil peneliti

galih datanya hal tersebut dilakukan karena kondisi penerangan jalan nasional di kabupaten Lamongan yang kurang baik, sehingga pengerjaan perbaikan ataupun perawatan jalan raya harus dilakukan pada siang ataupun sore hari. Ketika dihubungkan dengan masyarakat pun ternyata sedikit terkendala dan mengganggu aktivitas masyarakat sebagai pengguna jalan.

Jadi pada intinya waktu ini adalah terletak pada proses pengerjaan dilakukan pada saat kapan dan lama pengerjaan oleh petugas apabila dilakukan secara swa kelola. Apabila pengerjaan dilakukan dengan pihak ketiga maka instansi hanya perlu membuat surat perjanjian dengan pihak tersebut.

6) Semua Keluhan Pelanggan Direspon oleh Petugas.

Bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik untuk pemohon. Secara umum dari hasil pengamatan peneliti melihat pelayanan publik yang semakin memberikan inovasi-inovasi diberbagai bidang melupakan beberapa faktor dalam layanan pengaduan masyarakat. Maka tidak mengherankan pengaduan masyarakat dalam konteks kerusakan jalan nasional ini belum begitu baik.

Oleh karena itu dalam indikator terakhir ini peneliti agaknya belum menemukan titik temu. Dikarenakan masyarakat sendiri yang mempunyai keluhan jalan rusak tetapi tidak mengetahui media pelaporan jalan rusaknya. Ditambah lagi petugas hanya melakukan perbaikan berdasarkan laporan dari petugas kepolisian dan pihak dinas perhubungan (dishub) yang dalam hal ini mereka bertindak bukan sebagai masyarakat melainkan sebagai instansi yang berkolaborasi dengan pihak PPK.

Karena Berdasarkan Indikator pertama lah indikator ini bisa terjawab. Karena pada Indikator pertama peneliti tidak menemukan masyarakat yang mengetahui bahwasanya ada tempat dan media untuk pelaporan jalan rusak, maka indikator ini tidak bisa terjawab. Hasil wawancara pun telah menunjukkan bahwasanya masyarakat secara umum belum mengetahui adanya media ataupun tempat pelaporan untuk jalan rusak tersebut.

Jadi tingkat titik temu dirasa peneliti belum ditemukan, akan tetapi walaupun begitu petugas tetap bisa memberikan pelayanan berupa perbaikan dan perawatan jalan nasional dengan baik walaupun bukan langsung dari masyarakat.

PENUTUP

Simpulan

Setelah peneliti melakukan proses analisis dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi maka Disimpulkan bahwa responsivitas Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional dalam membangun dan mengelola jalan raya rute nasional di Kabupaten Lamongan belum berjalan dengan baik. Responsivitas tersebut bisa dilihat dari kinerja petugas dalam segi kecepatan, ketepatan, kecermatan, waktu dan keluhan pelanggan. Dari hasil analisis dengan indikator tersebut ternyata ditemukan ketidaktepatan pelayanan yang diberikan petugas. Hal tersebut dikarenakan masih minimnya masyarakat yang mengetahui adanya media atau tempat pelaporan kerusakan jalan nasional. Pada akhirnya pelibatan masyarakat belum berhasil dilakukan oleh instansi Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII yang dilaksanakan oleh Pejabat Pembuat Komitmen. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan masih rendahnya responsivitas petugas dalam memperbaiki dan mengelola jalan nasional yang dibuktikan dengan indikator responsivitas dari Ziethaml. Oleh karena tidak mengherankan apabila masih adanya titik jalan raya nasional yang berlubang dan bergelombang. Mirisnya lagi, jalan yang seperti itu ternyata masih dibiarkan saja walaupun sudah bertahun-tahun.

Jadi sebenarnya responsivitas petugas bisa dikatakan dengan baik apabila mereka mengutamakan semua keluhan pelanggan dan menanggapinya dengan segera. Tetapi disini tidak bisa terjadi karena masyarakat sendiri sebagai pengguna belum dilibatkan secara aktif dalam peranannya sebagai pengguna jalan yang sebenarnya harus aktif melaporkan apabila ada jalan yang rusak.

Saran

Peneliti memberikan beberapa saran dari identifikasi permasalahan dalam responsivitas petugas perawatan dan perbaikan jalan nasional di kabupaten Lamongan yang diharapkan dapat menjadi alternatif dalam membantu memecahkan permasalahan ataupun menyempurnakan pelibatan masyarakat dalam pengelolaan jalan raya nasional di waktu yang akan datang, antara lain:

1. Mengefektifkan petugas penilik jalan raya yang bertugas mengawasi dan memantau apabila ada jalan yang perlu dilakukan perbaikan dalam rangka meminimalisir jumlah kerusakan jalan raya nasional.
2. Memberikan sosialisasi yang baik kepada masyarakat tentang pelibatannya dalam keikutsertaan terhadap perawatan dan pembangunan jalan nasional.
3. Melakukan perbaikan dengan segera pada titik titik jalan nasional yang dirasa mengkhawatirkan seperti pada perlintasan kereta api di depan terminal Lamongan.
4. Permasalahan anggaran dana yang agak susah cair dari pusat lebih baik dibuatkan suatu alat aplikasi yang dapat mempermudah pencairan dan pertanggungjawaban dana biar lebih efektif.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA,
- b. M. Farid Ma'ruf S.Sos, M.AP selaku dosen pembimbing
- c. Tjijik Rahaju, S.Sos., M.Si. dan Eva Hanny Fanida, S.AP., M.AP selaku dosen penguji,
- d. M. Farid Ma'ruf S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Agus Santoso HM. 2013. *Menyingkap Tabir Otonomi Daerah di Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Amrah Muslimin. 1986. *Aspek-aspek Hukum Otonomi Daerah*. Bandung: Alumni.
- Anoraga dalam jurnal Al-Azhar Indonesia seri Humaniora. Vol 3 No 2 September 2015
- Arend Lijphart, 1992. *Sistem Pemerintahan Parlemeter dan Presidensial*. Jakarta: Grafindo.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arthur M.Schlersinger. 1992. *Tinggalkan Konstitusi*. Democracy Project.
- Azis Astri Novita, 2016, *Studi Tentang Responsivitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Karang Asam Kota Samarinda*, (e-Journal Administrasi Negara), Volume 4, Nomor 3 : 4688- 4699 ISSN 0000-0000
- Bagir Manan. 1994. *Hubungan antara Pusat dan Daerah menurut UUD 1945*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan. Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Putra Grafika
- Bratakusumah Deddy dan Solihin Dadang. 2003. *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Grmaedia Pustaka Utama
- David Osborne-Ted Goebler. 1993. *Reinventing Government*. New York: A Plume Book.
- Everett M. Rogers dan Lawrence Kincaid dalam Wiryanto. 2004. *Communication networks: toward a new paradigm for research*
- Fukuyama Francis. 2004. *Memperkuat Negara*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- H Siregar, 2015, *Tentang Asas Penyelenggaraan Pemerintahan*, Jurnal Online (*repository.uin-suska.ac.id*), Diakses pada 28 Februari 2018
- Inu Kencana Syafiie. 2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Irawan Soejito. 1990. *Hubungan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ismail Suni dalam Ni'matul Huda. 2003. *Otonomi Daerah Filosofi, sejarah Perkembangan dan Problematikanya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Joeniarto. 1992, *Perkembangan Pemerintahan Lokal*. Jakarta: Bina Aksara
- Mardalis. 2008. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Profosal*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Ni'matul Huda. 2012. *Hukum Tata negara Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ramlan Surbakti. 2010. *Memahami Ilmu Politik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Rondineli dan Nellis. 1986. *Assesing Decentralization Politicies in Developing Countries: The Case for Cautious Optimism, in Development*. London: Policies Review Sage Publication, Vol. 4.
- Santoso HM Agus. *Menyikap tabir Otonomi Daerah di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sevtiana Dilla, 2016, *Upaya pemeliharaan jalan Kabupaten melalui URC BIMA dalam mewujudkan responsivitas pemda di Kabupaten Gresik*, Jurnal Publika Vol. IV No. 1
- Stivers Camilla. 1994. *The Listening Bureaucrat: Responsiveness in Public Administration*, Jurnal JSTOR Vol 54. No 4.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta
- Suyatna, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternative Pendekatan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*
- Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang *Pemerintah Daerah*.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang *Pemerintah Daerah*
- Undang Undang Nomor 38 Tahun 2004 Tentang *Jalan*
- Widjadja H Sukarna. 1981. *Sistim Politik*. Bandung: Penerbit Alumni.
- Yeremias. 2008. *Good Governance*. Yogyakarta: Gava Media.