

Responsivitas Pemerintah Daerah dalam Pemeliharaan Jalan Ir. Soekarno di Kabupaten Minahasa Utara

Gabriela Kezia Onibala¹
Jusuf J Wowor²
Neni Kumayas³

Email Korespondensi: gabriellaonibala@gmail.com

ABSTRAK

Jalan Ir. Soekarno merupakan salah satu ruas jalan provinsi yang memiliki peran penting dalam menunjang mobilitas masyarakat, distribusi barang dan jasa, serta mendukung aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat di Kabupaten Minahasa Utara. Namun dalam pelaksanaannya, masih ditemukan beberapa permasalahan seperti jalan berlubang, permukaan jalan yang tidak rata, serta drainase yang kurang optimal sehingga berpotensi mengganggu kenyamanan dan keselamatan pengguna jalan. Pada tahun 2025, pemeliharaan Jalan Ir. Soekarno dilaksanakan oleh Dinas PUPR Provinsi Sulawesi Utara melalui UPTD Wilayah I Dinas PUPR Provinsi Sulawesi Utara, namun proses penanganan kerusakan jalan masih menghadapi kendala keterbatasan anggaran sehingga penanganan belum dapat dilakukan secara maksimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana responsivitas pemerintah daerah dalam pemeliharaan Jalan Ir. Soekarno di Kabupaten Minahasa Utara tahun 2025. Penelitian ini disusun menggunakan teori responsivitas dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dengan indikator kemampuan merespon masyarakat/pengguna layanan, kecepatan pelayanan, ketepatan layanan, kecermatan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, serta respon terhadap semua keluhan atau aduan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai responsivitas pemerintah daerah dalam pemeliharaan jalan. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari Kepala UPTD Wilayah I Dinas PUPR Provinsi Sulawesi Utara, Kepala Seksi Penyelenggaraan Jalan Provinsi, pegawai UPTD Wilayah I, dan masyarakat pengguna Jalan Ir. Soekarno. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas Dinas PUPR Provinsi Sulawesi Utara melalui UPTD Wilayah I dalam pemeliharaan Jalan Ir. Soekarno tahun 2025 belum berjalan optimal. Pemerintah telah melakukan pemantauan kondisi jalan dan menindaklanjuti laporan masyarakat melalui survei lapangan, namun proses penanganan kerusakan jalan belum maksimal karena keterbatasan anggaran dan proses administrasi pekerjaan. Selain itu, beberapa kerusakan jalan belum ditangani secara cepat sehingga masih menimbulkan keluhan dari masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan alokasi anggaran pemeliharaan jalan, percepatan penanganan kerusakan, peningkatan pengawasan dan koordinasi, serta penguatan sistem pengaduan masyarakat agar pemeliharaan jalan dapat berjalan lebih efektif dan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik.

Kata Kunci : Responsivitas, Pemerintah, Daerah, Jalan, Pelayanan

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat

²Dosen Program Studi Ilmu Politik FISIP-Unsrat

³Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat

Pendahuluan

Dalam perspektif pemerintahan, pemeliharaan jalan tidak hanya dimaknai sebagai tindakan perbaikan ketika terjadi kerusakan, tetapi juga mencakup upaya preventif, perawatan rutin, serta pengawasan terhadap kondisi jalan secara berkala. Pemeliharaan yang dilakukan secara konsisten akan memperpanjang umur jalan dan mengurangi risiko kerusakan yang lebih parah di kemudian hari. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan pemerintah daerah dalam mengelola infrastruktur jalan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas tata kelola pemerintahan, khususnya dalam bidang pelayanan publik.

Salah satu ruas jalan yang memiliki peranan strategis di Kabupaten Minahasa Utara adalah Jalan Ir. Soekarno. Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 117 Tahun 2024 tentang Penetapan Ruas Jalan Provinsi, jalan ini memiliki panjang kurang lebih 14 kilometer, dimulai dari Simpang Tiga MOR II – Jalan Ir. Soekarno hingga Simpang Empat Jalan Nasional Manado–Bitung di pintu masuk Tol Airmadidi. Jalan ini menghubungkan beberapa wilayah penting, seperti Kota Manado, Kabupaten Minahasa Utara, dan Kota Bitung. Keberadaan Jalan Ir. Soekarno menjadi jalur utama yang banyak digunakan oleh masyarakat karena memberikan waktu tempuh yang relatif lebih singkat serta arus lalu lintas yang cenderung lebih lancar dibandingkan jalur alternatif lainnya. Dengan demikian, jalan ini memiliki peran vital dalam mendukung mobilitas masyarakat serta distribusi barang dan jasa.

Namun demikian, berdasarkan pengamatan awal serta informasi yang berkembang di masyarakat, kondisi Jalan Ir. Soekarno pada beberapa bagian masih menunjukkan adanya permasalahan. Ditemukan segmen jalan dengan permukaan yang tidak rata, adanya lubang pada badan jalan, serta sistem drainase yang belum berfungsi secara optimal, terutama pada saat curah hujan tinggi atau ketika volume lalu lintas meningkat. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kenyamanan dan keselamatan pengguna jalan. Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 273 ditegaskan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan jalan sesuai kewenangannya, termasuk dalam hal pemeliharaan dan perbaikan terhadap kerusakan yang terjadi.

Permasalahan ini kemudian memunculkan pertanyaan mengenai bagaimana pemerintah daerah menjalankan perannya dalam pemeliharaan Jalan Ir. Soekarno. Sebagai bagian dari kewenangan pemerintah provinsi, pemeliharaan jalan memerlukan perencanaan yang matang, pelaksanaan yang efektif, serta pengawasan yang berkelanjutan. Selain itu, diperlukan pula koordinasi yang baik antara pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten sebagai wilayah yang secara langsung terdampak. Dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan, kegiatan pemeliharaan jalan seringkali dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti keterbatasan anggaran, sumber daya manusia, kondisi geografis, serta faktor cuaca. Tantangan-tantangan tersebut dapat memengaruhi kemampuan pemerintah

daerah dalam merespons kebutuhan masyarakat.

Dalam kajian ilmu pemerintahan, responsivitas menjadi salah satu aspek penting dalam menilai kinerja pemerintah. Responsivitas mencerminkan kemampuan pemerintah dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun kebijakan yang tepat, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan publik. Dalam konteks pemeliharaan jalan, responsivitas pemerintah daerah dapat dilihat dari seberapa cepat dan tepat pemerintah dalam menangani kerusakan jalan, merencanakan program pemeliharaan, serta menanggapi keluhan masyarakat sebagai pengguna jalan.

Apabila pemerintah daerah memiliki tingkat responsivitas yang tinggi, maka kondisi infrastruktur jalan akan cenderung terjaga dengan baik, sehingga dapat mendukung aktivitas masyarakat secara optimal. Sebaliknya, rendahnya responsivitas pemerintah dapat menyebabkan penurunan kualitas jalan yang berdampak pada terganggunya mobilitas, meningkatnya risiko kecelakaan, serta menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam konteks Jalan Ir. Soekarno, belum terdapat gambaran yang jelas mengenai sejauh mana responsivitas pemerintah daerah dalam melakukan pemeliharaan jalan tersebut. Belum diketahui bagaimana pemerintah daerah mengidentifikasi kondisi jalan, merencanakan kegiatan pemeliharaan, melaksanakan perawatan, serta melakukan pengawasan terhadap hasil pemeliharaan. Selain itu, belum jelas pula bagaimana mekanisme pemerintah dalam menanggapi

aspirasi dan keluhan masyarakat terkait kondisi jalan.

Lebih lanjut, pemeliharaan jalan juga berkaitan erat dengan aspek akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Masyarakat sebagai pengguna jalan memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang baik serta mengetahui bagaimana pemerintah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Oleh karena itu, responsivitas pemerintah tidak hanya dilihat dari hasil fisik berupa kondisi jalan, tetapi juga dari proses kebijakan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi program pemeliharaan jalan.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini memfokuskan pada Penelitian ini dilaksanakan di UPTD Wilayah 1 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Provinsi Sulawesi Utara.

Fokus penelitian ini adalah menganalisis responsivitas Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara melalui UPTD Wilayah 1 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) dalam pemeliharaan Jalan Ir. Soekarno di Kabupaten Minahasa Utara sebagai salah satu ruas jalan provinsi. Dan juga masyarakat sebagai pengguna jalan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pemerintah provinsi bersikap tanggap dan efektif dalam melaksanakan pemeliharaan Jalan Ir. Soekarno, serta bagaimana upaya yang dilakukan untuk menjaga kondisi jalan agar tetap layak dan aman digunakan. Pemeliharaan jalan tersebut diharapkan dapat mendukung kelancaran aktivitas sosial, ekonomi, dan mobilitas masyarakat, serta

meningkatkan keselamatan pengguna jalan. Secara khusus penelitian ini menggunakan teori responsivitas menurut Zeithaml, dkk (1990)

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian dari sumber data yakni:

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi

analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak awal penelitian hingga akhir, baik saat pengumpulan data di lapangan maupun setelah data terkumpul. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada model yang dikembangkannya oleh Miles dan Huberman (1994) yang terdiri dari tiga tahap yaitu:

1. Reduksi Data
2. Penyajian Data
3. Penarikan Kesimpulan

Pembahasan

1. Kemampuan merespons masyarakat/pengguna layanan

Kemampuan merespons masyarakat merupakan indikator yang menunjukkan sejauh mana pemerintah mampu menanggapi setiap laporan, keluhan, atau aduan yang disampaikan oleh masyarakat tanpa ada yang diabaikan. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa keluhan masyarakat terkait kondisi jalan ir. Soekarno cukup banyak, terutama mengenai kerusakan jalan berupa lubang yang membahayakan pengguna jalan.

Hasil wawancara dengan pihak up2d wilayah i menunjukkan bahwa setiap laporan yang masuk pada dasarnya tetap ditindaklanjuti melalui survei lapangan. Survei ini dilakukan untuk memastikan kondisi kerusakan secara langsung sebelum dilaporkan

kepada kepala dinas. Selain itu, pemantauan kondisi jalan juga dilakukan secara berkala oleh petugas teknis, baik berdasarkan laporan masyarakat maupun hasil pengamatan di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat upaya dalam merespons laporan yang masuk melalui mekanisme yang telah ditetapkan.

Namun, dalam pelaksanaannya, proses respons tersebut tidak selalu berlanjut pada tahap penanganan. Pada tahun 2025, tindak lanjut laporan sebagian besar hanya sampai pada tahap survei dan pengumpulan data. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya alokasi anggaran untuk pemeliharaan jalan ir. Soekarno, sehingga proses penanganan harus menunggu tahapan pengadaan barang dan jasa. Kondisi ini menyebabkan banyak laporan masyarakat yang belum direspons dalam bentuk perbaikan secara langsung di lapangan.

Dari sisi penyampaian keluhan, masyarakat dapat menggunakan berbagai saluran, seperti media sosial, sp4n lapor, call center, maupun pengaduan langsung ke kantor up2d. Namun, berdasarkan hasil penelitian, media sosial menjadi sarana yang paling sering digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan keluhan. Masyarakat cenderung memposting kondisi jalan yang rusak agar diketahui oleh publik luas dan mendapatkan perhatian.

Meskipun demikian, tidak semua keluhan yang disampaikan melalui media sosial mendapatkan tanggapan langsung dari pihak pemerintah. Salah satu informan menyampaikan bahwa dirinya pernah menyampaikan keluhan melalui media sosial, tetapi tidak menerima respons dari instansi terkait. Kondisi ini

menunjukkan bahwa tidak seluruh laporan yang disampaikan masyarakat memperoleh tanggapan secara langsung, terutama yang disampaikan melalui saluran tidak formal.

2. Kecepatan pelayanan

Kecepatan pelayanan merupakan indikator yang mengukur seberapa cepat pemerintah dalam menanggapi dan menindaklanjuti laporan atau keluhan masyarakat. Semakin cepat respons yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat responsivitas suatu instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa tanggapan awal terhadap laporan masyarakat umumnya diberikan dalam waktu yang relatif cepat. Tanggapan tersebut berupa konfirmasi bahwa laporan telah diterima dan akan diteruskan kepada pihak upkd wilayah i untuk diproses lebih lanjut. Hal ini menunjukkan bahwa secara administratif, terdapat upaya untuk memberikan respons awal kepada masyarakat.

Namun demikian, kecepatan dalam tahap tindak lanjut di lapangan menunjukkan kondisi yang berbeda. Proses pemeliharaan jalan tidak dapat dilakukan secara langsung karena harus melalui prosedur administrasi, terutama yang berkaitan dengan ketersediaan anggaran dan mekanisme pengadaan barang dan jasa. Proses ini mencakup tahapan perencanaan, penganggaran, hingga pelelangan pekerjaan yang memerlukan waktu. Perubahan sistem dari swakelola menjadi sistem kontraktual juga menyebabkan proses penanganan menjadi lebih panjang dan tidak dapat dilakukan secara segera, meskipun kondisi jalan bersifat mendesak.

Dari sisi pelaksanaan di lapangan, penanganan yang dilakukan pada tahun 2025 cenderung bersifat terbatas dan tidak berkelanjutan. Beberapa perbaikan memang dilakukan dalam waktu tertentu, terutama ketika kondisi jalan sudah menimbulkan dampak seperti kecelakaan. Namun, perbaikan tersebut lebih bersifat sementara atau penanganan darurat, seperti pengecoran pada beberapa titik atau penutupan lubang dengan material seadanya.

Dari perspektif masyarakat, kecepatan pelayanan masih dinilai belum optimal. Meskipun terdapat penanganan awal yang dianggap cukup cepat dalam kondisi tertentu, hasil perbaikan tidak bertahan lama. Kerusakan jalan kembali muncul dalam waktu relatif singkat, terutama saat hujan, sehingga masyarakat menilai bahwa penanganan yang dilakukan belum efektif. Selain itu, perbaikan yang dilakukan tidak mencakup seluruh bagian jalan yang rusak, sehingga masalah yang ada tidak terselesaikan secara menyeluruh.

Kondisi ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan tidak hanya berkaitan dengan seberapa cepat respons awal diberikan, tetapi juga seberapa cepat dan efektif tindak lanjut dilakukan di lapangan. Dalam hal ini, keterbatasan anggaran serta prosedur administrasi yang panjang menjadi faktor utama yang memengaruhi lambatnya penanganan kerusakan jalan, sehingga kecepatan pelayanan belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat secara maksimal.

3. Ketepatan layanan

Ketepatan layanan merupakan indikator yang menilai sejauh mana tindakan atau solusi yang diberikan oleh pemerintah sesuai dengan jenis permasalahan yang dihadapi masyarakat. Ketepatan ini berkaitan

dengan kesesuaian antara tingkat kerusakan yang terjadi dengan bentuk penanganan yang dilakukan, sehingga dapat mencerminkan efektivitas dan akurasi pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pada tahun 2025 pemeliharaan jalan ir. Soekarno tetap dilakukan, namun tidak didukung oleh alokasi anggaran khusus. Dalam kondisi tersebut, beberapa kegiatan pemeliharaan tetap dilaksanakan, bahkan sebagian menggunakan anggaran sukarela. Bentuk penanganan yang dilakukan umumnya berupa penambalan lubang dengan pengecoran pada beberapa titik kerusakan yang dianggap membahayakan. Penanganan ini didasarkan pada hasil survei lapangan serta laporan masyarakat yang masuk.

Namun, pemeliharaan yang dilakukan bersifat terbatas, serta belum mencakup perbaikan secara menyeluruh. Hal ini disebabkan oleh adanya pemangkasan anggaran infrastruktur jalan sebagai bagian dari kebijakan efisiensi, sehingga tidak semua kerusakan dapat ditangani sekaligus. Penanganan dilakukan secara bertahap dengan mempertimbangkan tingkat kerusakan dan kondisi lapangan, namun tetap menyesuaikan dengan kemampuan anggaran yang tersedia. Dalam beberapa kondisi, penanganan yang dilakukan hanya bersifat darurat untuk mengurangi risiko kecelakaan, bukan sebagai solusi jangka panjang.

Dari sisi teknis, tindakan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan riil di lapangan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya kerusakan jalan yang belum tertangani secara menyeluruh, serta munculnya kembali kerusakan setelah dilakukan perbaikan. Perbaikan yang dilakukan cenderung hanya menutup lubang

pada titik tertentu tanpa memperbaiki struktur jalan secara keseluruhan, sehingga tidak mampu mengatasi akar permasalahan.

Dari perspektif masyarakat, ketepatan layanan dinilai belum optimal. Informan menyampaikan bahwa perbaikan yang dilakukan belum sesuai dengan tingkat kerusakan yang ada dan belum memberikan hasil yang maksimal. Selain itu, perbaikan hanya dilakukan pada sebagian titik, sementara kerusakan lainnya masih dibiarkan. Kondisi ini menyebabkan jalan tetap dalam keadaan kurang layak dan berpotensi menimbulkan kecelakaan.

Dengan demikian, ketepatan layanan yang diberikan dalam pemeliharaan jalan ir. Soekarno masih belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tindakan yang dilakukan lebih bersifat sementara dan terbatas, sehingga belum mampu menyelesaikan permasalahan kerusakan jalan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Selain itu, terdapat juga masyarakat yang tidak menyampaikan pengaduan secara resmi karena tidak mengetahui mekanisme yang tersedia. Hal ini terlihat dari adanya informan yang hanya menyampaikan keluhan secara informal kepada masyarakat sekitar tanpa melaporkannya kepada pihak pemerintah. Kurangnya pemahaman mengenai prosedur pengaduan menyebabkan sebagian keluhan masyarakat tidak masuk ke dalam sistem pengaduan resmi.

Berdasarkan kondisi tersebut, terlihat bahwa meskipun laporan masyarakat cukup banyak dan disampaikan melalui berbagai saluran, tidak seluruhnya mendapatkan respons yang optimal. Respons yang diberikan lebih banyak berada pada tahap administratif berupa survei dan

pencatatan, sementara tindak lanjut di lapangan masih terbatas. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang belum terakomodasi dalam sistem pengaduan, baik karena tidak mengetahui mekanismenya maupun karena tidak mendapatkan tanggapan atas laporan yang telah disampaikan

4. Kecermatan pelayanan

Kecermatan pelayanan merupakan indikator yang menunjukkan sejauh mana pemerintah melakukan tindakan secara teliti, memeriksa setiap aspek permasalahan, serta mengikuti prosedur yang benar agar solusi yang diberikan efektif dan tidak menimbulkan masalah baru. Kecermatan ini dapat dilihat dari proses identifikasi masalah, penyusunan administrasi, hingga pelaksanaan penanganan di lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa dalam aspek administratif, kegiatan pemeliharaan jalan telah dilaksanakan dengan cukup sistematis. Setiap pekerjaan pemeliharaan dilengkapi dengan laporan administrasi yang tersusun secara berkala, mulai dari laporan harian, mingguan, hingga bulanan. Selain itu, terdapat pula dokumen pendukung seperti berita acara pelaksanaan, sertifikat pekerjaan, serta dokumentasi foto di lapangan sebagai bukti bahwa pekerjaan benar-benar dilaksanakan. Proses administrasi ini menunjukkan bahwa terdapat ketelitian dalam pencatatan dan pertanggungjawaban kegiatan pemeliharaan.

Dari sisi teknis, kecermatan juga terlihat dalam proses identifikasi kerusakan jalan. Identifikasi dilakukan melalui beberapa tahapan, dimulai dari survei lapangan secara berkala untuk melihat kondisi fisik jalan secara

langsung. Dalam proses tersebut, petugas teknis mencatat jenis kerusakan, tingkat keparahan, serta luas area yang terdampak. Selain itu, laporan dari masyarakat juga menjadi bagian dari proses identifikasi. Setiap laporan yang masuk akan diverifikasi melalui pengecekan langsung di lapangan. Kerusakan yang ditemukan kemudian didokumentasikan dalam bentuk foto dan dicatat titik koordinatnya, yang selanjutnya disusun dalam laporan teknis dan disampaikan secara berjenjang untuk dianalisis lebih lanjut. Proses ini menunjukkan bahwa secara prosedural, terdapat upaya untuk melakukan identifikasi masalah secara teliti sebelum menentukan bentuk penanganan.

Namun demikian, jika dilihat dari kondisi di lapangan, kecermatan tersebut belum sepenuhnya tercermin dalam hasil pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, kondisi jalan ir. Soekarno pada tahun 2025 masih tergolong memprihatinkan dengan banyaknya lubang yang cukup dalam dan tersebar di berbagai titik. Selain itu, genangan air pada saat hujan sering menutupi lubang sehingga meningkatkan risiko kecelakaan bagi pengguna jalan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun proses identifikasi dan administrasi dilakukan secara teliti, hasil penanganan belum sepenuhnya mampu mengatasi permasalahan yang ada.

Dari perspektif masyarakat, kondisi jalan yang masih rusak dan sering menimbulkan kecelakaan menunjukkan bahwa tindakan yang dilakukan belum sepenuhnya efektif. Beberapa pengguna jalan mengalami kesulitan dalam berkendara, bahkan terjadi kecelakaan akibat lubang yang tidak terlihat, terutama pada malam

hari atau saat hujan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kecermatan dalam proses perencanaan dan identifikasi belum sepenuhnya diikuti dengan kecermatan dalam pelaksanaan di lapangan.

Dengan demikian, kecermatan pelayanan dalam pemeliharaan jalan ir. Soekarno terlihat sudah dilakukan pada tahap administratif dan identifikasi teknis, namun belum sepenuhnya tercermin pada hasil akhir pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

5. Ketepatan waktu pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan merupakan indikator yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dibutuhkan masyarakat, khususnya dalam menindaklanjuti laporan kerusakan jalan. Berdasarkan hasil penelitian, uptd wilayah 1 telah memiliki mekanisme pengendalian waktu melalui struktur pengawasan yang melibatkan pejabat pembuat komitmen (ppk), pejabat pelaksana teknis kegiatan (pptk), serta pengawas lapangan. Mekanisme ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan pemeliharaan jalan dapat dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan secara administratif.

Namun, dalam praktiknya, ketepatan waktu pelayanan masih menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan wawancara dengan informan dari pihak uptd, salah satu faktor utama yang memengaruhi ketepatan waktu adalah keterbatasan anggaran serta prosedur pengadaan barang dan jasa yang harus dilalui sebelum pekerjaan dapat dilaksanakan. Proses ini mencakup tahapan administrasi seperti perencanaan, penganggaran, hingga

pelelangan, yang membutuhkan waktu relatif lama. Hal ini menyebabkan penanganan kerusakan jalan tidak dapat dilakukan secara langsung, meskipun kondisi di lapangan sudah mendesak.

Selain itu, penentuan prioritas pemeliharaan juga memengaruhi waktu penanganan. Uptd wilayah 1 harus menangani sekitar 49 ruas jalan, sehingga alokasi waktu dan sumber daya harus dibagi berdasarkan tingkat kerusakan, volume lalu lintas, serta nilai strategis jalan. Kondisi ini menyebabkan tidak semua kerusakan dapat ditangani dalam waktu yang sama, sehingga beberapa ruas jalan, termasuk jalan ir. Soekarno, mengalami keterlambatan dalam perbaikan.

Dari sisi masyarakat, ketepatan waktu pelayanan dirasakan belum sesuai dengan harapan. Informan menyampaikan bahwa kondisi jalan yang berlubang telah berlangsung cukup lama tanpa perbaikan yang menyeluruh. Keterlambatan dalam penanganan ini berdampak langsung pada meningkatnya risiko kecelakaan serta menurunnya kenyamanan pengguna jalan. Selain itu, masyarakat juga menilai bahwa perbaikan yang dilakukan sering kali tidak bertahan lama, sehingga meskipun ada tindakan perbaikan, masalah yang sama kembali muncul dalam waktu relatif singkat.

Dengan demikian, berdasarkan temuan di lapangan, ketepatan waktu pelayanan dalam pemeliharaan jalan ir. Soekarno dipengaruhi oleh faktor administratif, keterbatasan anggaran, serta pembagian prioritas penanganan, yang pada akhirnya berdampak pada lamanya waktu yang dibutuhkan dalam menindaklanjuti kerusakan jalan yang dilaporkan oleh masyarakat.

6. Respons terhadap seluruh keluhan atau aduan masyarakat

Respons terhadap seluruh keluhan atau aduan masyarakat merupakan indikator yang menilai sejauh mana pemerintah mampu menindaklanjuti setiap laporan yang masuk secara menyeluruh, serta memberikan kejelasan tindak lanjut kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, upkd wilayah 1 telah memiliki mekanisme formal dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Setiap laporan yang masuk terlebih dahulu dicatat secara administratif, kemudian diverifikasi oleh bagian teknis melalui pengecekan langsung di lapangan. Proses ini dilakukan untuk memastikan kebenaran kondisi yang dilaporkan serta menentukan bentuk penanganan yang sesuai.

Dalam praktiknya, tidak semua pengaduan dapat langsung ditindaklanjuti dengan tindakan perbaikan. Berdasarkan hasil wawancara, keterbatasan anggaran pada tahun 2025 menjadi kendala utama, sehingga tidak terdapat alokasi khusus untuk pemeliharaan jalan ir. Soekarno. Kondisi ini menyebabkan pemerintah hanya dapat melakukan penanganan darurat pada beberapa titik kerusakan yang dianggap prioritas, seperti pengecoran pada lubang jalan. Selain itu, proses pengadaan barang dan jasa yang harus melalui tahapan administratif juga memengaruhi lambatnya tindak lanjut terhadap laporan masyarakat. Akibatnya, sebagian pengaduan hanya berhenti pada tahap pencatatan dan verifikasi tanpa diikuti dengan penanganan yang nyata di lapangan.

Di sisi lain, terdapat informasi bahwa pada tahun 2026 ruas jalan ir. Soekarno direncanakan menjadi prioritas dalam APBD, yang menunjukkan adanya rencana tindak

lanjut terhadap permasalahan yang dilaporkan masyarakat. Namun, dalam konteks kondisi tahun 2025 yang menjadi fokus penelitian, tindak lanjut terhadap seluruh keluhan belum dapat dilakukan secara menyeluruh.

Dari perspektif masyarakat, respons terhadap pengaduan dinilai belum merata. Informan menyampaikan bahwa meskipun keluhan telah disampaikan melalui media sosial, tanggapan langsung dari pihak pemerintah belum dirasakan. Hal ini menunjukkan adanya keterbatasan dalam penyampaian informasi balik atau klarifikasi kepada masyarakat mengenai status laporan yang telah disampaikan. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui mekanisme pengaduan yang tersedia, sehingga tidak semua keluhan tersampaikan melalui saluran resmi. Kondisi ini mengakibatkan adanya keluhan yang hanya disampaikan secara informal tanpa masuk ke dalam sistem penanganan pemerintah.

Dengan demikian, berdasarkan temuan di lapangan, respons terhadap seluruh keluhan masyarakat menunjukkan bahwa meskipun telah terdapat mekanisme pengelolaan pengaduan secara administratif dan teknis, pelaksanaannya masih menghadapi kendala, terutama dalam hal tindak lanjut yang belum menjangkau seluruh laporan serta keterbatasan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat terkait penanganan yang dilakukan.

Kesimpulan

1. Kemampuan merespons masyarakat/pengguna layanan

Kemampuan merespons masyarakat menunjukkan bahwa upkd wilayah 1 telah memiliki sistem dan mekanisme pengaduan yang cukup lengkap, serta prosedur tindak lanjut

yang jelas secara administratif. Namun, dalam implementasinya masih terdapat kesenjangan antara proses penerimaan laporan dengan realisasi penanganan di lapangan. Sebagian laporan masyarakat hanya berhenti pada tahap verifikasi tanpa diikuti dengan tindakan perbaikan yang memadai. Selain itu, belum meratanya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pengaduan yang tersedia juga menjadi kendala dalam penyampaian keluhan secara resmi. Dengan demikian, kemampuan merespons masyarakat secara sistem telah berjalan, tetapi belum sepenuhnya efektif dalam memberikan solusi nyata terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat.

2. Kecepatan pelayanan

Kecepatan pelayanan menunjukkan bahwa upgd wilayah i telah memberikan tanggapan awal terhadap laporan masyarakat dalam waktu yang relatif cepat, terutama dalam bentuk konfirmasi penerimaan laporan. Namun, kecepatan dalam penanganan teknis di lapangan masih belum optimal karena harus melalui proses administrasi dan pengadaan barang dan jasa yang memerlukan waktu cukup lama. Selain itu, penanganan yang dilakukan umumnya bersifat sementara sehingga kerusakan kembali muncul dalam waktu singkat. Dengan demikian, kecepatan pelayanan secara administratif sudah berjalan, tetapi belum efektif dalam mempercepat penyelesaian masalah secara menyeluruh.

3. Ketepatan layanan

Ketepatan layanan menunjukkan bahwa bentuk penanganan yang diberikan oleh upgd wilayah i belum sepenuhnya sesuai dengan tingkat kerusakan yang ada di lapangan. Pemeliharaan yang

dilakukan cenderung bersifat rutin dan darurat, seperti penambalan lubang, serta belum mencakup perbaikan yang bersifat menyeluruh dan permanen. Akibatnya, solusi yang diberikan belum mampu mengatasi permasalahan secara tuntas dan kerusakan masih sering terjadi kembali. Dengan demikian, ketepatan layanan belum sepenuhnya tercapai karena tindakan yang diberikan belum sesuai dengan kebutuhan riil masyarakat.

4. Kecermatan pelayanan

Kecermatan pelayanan menunjukkan bahwa upgd wilayah i telah melaksanakan proses identifikasi dan administrasi secara teliti melalui survei lapangan, pencatatan jenis kerusakan, serta dokumentasi yang lengkap. Namun, kecermatan tersebut belum sepenuhnya tercermin dalam hasil pelaksanaan di lapangan, karena masih terdapat kerusakan yang belum tertangani dengan baik dan berpotensi membahayakan pengguna jalan. Dengan demikian, kecermatan pelayanan sudah berjalan pada aspek perencanaan dan administrasi, tetapi belum optimal dalam menghasilkan pelayanan yang efektif di lapangan.

5. Ketepatan waktu pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan menunjukkan bahwa upgd wilayah i telah memiliki mekanisme pengawasan dan penentuan prioritas dalam pelaksanaan pemeliharaan jalan. Namun, dalam praktiknya masih terdapat keterlambatan dalam penanganan kerusakan akibat keterbatasan anggaran, banyaknya ruas jalan yang menjadi tanggung jawab, serta lamanya proses administrasi dan pengadaan. Kondisi ini menyebabkan pelayanan belum dapat diberikan sesuai dengan waktu yang dibutuhkan masyarakat. Dengan demikian, ketepatan waktu pelayanan belum berjalan secara optimal dalam

memenuhi kebutuhan penanganan yang cepat dan tepat.

6. Respons terhadap seluruh keluhan atau aduan masyarakat

Respons terhadap seluruh keluhan masyarakat menunjukkan bahwa uptd wilayah i telah memiliki mekanisme pencatatan dan verifikasi pengaduan secara sistematis. Namun, dalam pelaksanaannya tidak semua keluhan dapat ditindaklanjuti secara menyeluruh karena keterbatasan anggaran dan prosedur yang harus dilalui. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang belum menerima tanggapan langsung serta belum mengetahui mekanisme pengaduan yang tersedia. Dengan demikian, respons terhadap seluruh keluhan masyarakat telah berjalan secara administratif, tetapi belum merata dan belum sepenuhnya memberikan kepastian tindak lanjut kepada masyarakat.

Saran

Pertama, bagi pemerintah daerah, disarankan agar uptd wilayah 1 meningkatkan sosialisasi mengenai mekanisme pengaduan kepada masyarakat secara lebih luas dan merata, sehingga seluruh masyarakat mengetahui saluran pengaduan yang tersedia. Selain itu, perlu adanya peningkatan transparansi dalam tindak lanjut laporan, seperti pemberian informasi perkembangan penanganan kepada pelapor.

disarankan agar uptd wilayah i meningkatkan kecepatan dalam penanganan teknis di lapangan dengan mengoptimalkan penanganan darurat pada kerusakan yang bersifat mendesak. Selain itu, perlu dilakukan efisiensi dalam proses administrasi dan pengadaan barang dan jasa agar waktu penanganan dapat dipersingkat.

disarankan agar uptd wilayah i lebih menyesuaikan jenis penanganan dengan tingkat kerusakan jalan, sehingga tidak hanya dilakukan perbaikan sementara, tetapi juga perbaikan yang bersifat menyeluruh dan berkelanjutan.

disarankan agar uptd wilayah i meningkatkan kesesuaian antara hasil identifikasi di lapangan dengan pelaksanaan perbaikan, serta memperkuat pengawasan terhadap kualitas pekerjaan agar hasil perbaikan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

disarankan agar uptd wilayah i meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan waktu, khususnya dalam proses perencanaan, penganggaran, dan pengadaan, sehingga penanganan kerusakan jalan dapat dilakukan lebih cepat dan tepat waktu. disarankan agar uptd wilayah i memastikan setiap keluhan masyarakat ditindaklanjuti secara merata serta memberikan umpan balik atau klarifikasi kepada masyarakat terkait status laporan yang telah disampaikan. Selain itu, perlu adanya peningkatan komunikasi publik agar masyarakat lebih memahami mekanisme pengaduan yang tersedia.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Direktorat Jenderal Bina Marga. (1995). *Manual Pemeliharaan Jalan*. Jakarta: Departemen Pekerjaan Umum.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Grigg, N. S. (1988). *Infrastructure Engineering and Management*. New York: John Wiley & Sons.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kodoatie, R. J. (2005). *Pengantar Manajemen Infrastruktur*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis*. California: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Murdiyanto, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LP2M).
- Oglesby, C. H., & Hicks, R. G. (1982). *Highway Engineering*. New York: John Wiley & Sons.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Reformasi Birokrasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. California: Sage Publications.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.