

Kinerja Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Dalam Pemeliharaan Jalan Dan Jembatan Di Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021

Bella Fitrianti^{1*}, Meyzi Heriyanto², Seno Andri³

^{1,2,3}Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Riau

Email: bellafitrianti06@gmail.com^{1*}

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi Pelayanan publik dapat dianggap sebagai salah satu upaya pemerintah untuk memenuhi hak rakyat. Prasarana jalan dan jembatan merupakan barang publik yang keberadaannya harus dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Infrastruktur yang memadai seperti jalan dan jembatan sangat diperlukan untuk mempermudah masyarakat dalam kenyamanan bertransportasi. Hal ini menjadi kewenangan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) adalah melakukan pemeliharaan jalan dan jembatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang serta hambatan yang mempengaruhi kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Dalam Pemeliharaan Jalan Dan Jembatan Di Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer bersumber dari data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *produktivitas* kinerja Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dalam pemeliharaan infrastruktur jalan telah berjalan dengan baik. Hal tersebut terlihat pada persentase kinerja Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi hingga triwulan 2 telah mengalami peningkatan. Indikator *responsibilitas* kinerja Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dalam pemeliharaan infrastruktur jalan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Indikator *akuntabilitas* Kinerja Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dalam pemeliharaan infrastruktur jalan dilakukan dengan memberikan informasi kepada masyarakat berupa prosedur pelayanan, besaran anggaran yang digunakan dalam kegiatan pemeliharaan infrastruktur jalan, serta laporan anggaran per triwulan maupun dalam satu tahun anggaran terhadap kegiatan yang telah dilakukan.

Kata Kunci: *produktivitas, responsibilitas, akuntabilitas, kinerja*

Abstract

The background of this research is that public services can be considered as one of the government's efforts to fulfill people's rights. Road and bridge infrastructure are public goods whose existence must be felt by all levels of society. Adequate infrastructure such as roads and bridges is very much needed to make it easier for the community to transport convenience. It is the authority of the Department of Public Works and Spatial Planning (PUPR) to carry out road and bridge maintenance. The purpose of this study was to determine the performance of the Department of Public Works and Spatial Planning and the obstacles that affect the performance of the Department of Public Works and Spatial Planning in Road and Bridge Maintenance in Kuantan Singingi Regency in 2021. This study used a qualitative descriptive approach. The data used are primary data sourced from data created by researchers for the specific purpose of solving the problems that are being handled. The results of the study conclude that the performance productivity of the PUPR Office of Kuantan Singingi Regency in maintaining road infrastructure has been going well. This can be seen in the performance percentage of the PUPR Office of Kuantan Singingi Regency until the second quarter has increased. The performance responsibility indicators of the PUPR Office of Kuantan Singingi Regency in maintaining road infrastructure are in accordance with the applicable SOP. Performance accountability indicators of the PUPR Office of Kuantan Singingi Regency in the maintenance of road infrastructure are carried out by providing information to the public in the form of service procedures, the amount of budget used in road infrastructure maintenance activities, as well as quarterly and one-year budget reports on activities that have been carried out.

Keywords: *Productivity, Responsibility, Accountability, Performance*

PENDAHULUAN

Instansi pemerintah baik di tingkat pusat maupun ditingkat daerah menurut Naja (2004:8) mempunyai peranan yang sangat penting, yaitu sebagai pemikir dan penggerak partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan serta menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dengan penuh kesetiaan sekaligus berperan sebagai pengendali dan pengawas pelaksanaan pembangunan itu sendiri.

Semenjak diberlakukannya otonomi daerah, maka banyak Urusan Pemerintah yang diserahkan ke Daerah. Hal itu diketahui dari Pasal 9 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, bahwa Urusan Pemerintah terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Kemudian dalam Pasal 10 disebutkan bahwa urusan pemerintahan absolut meliputi:

- a. Politik luar negeri;
- b. Pertahanan;
- c. Keamanan;
- d. Yustisi;
- e. Moneter dan fiskal nasional; dan
- f. Agama.

Dengan diberlakukannya undang-undang tersebut diharapkan dapat mewujudkan pemberian layanan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat secara maksimal dikarenakan penyempitan wilayah tanggung jawab (desentralisasi) pengelolaan oleh pemerintah pusat ke pemerintah daerah memberikan kemudahan kontrol dibanding dengan sistem pengontrolan terpusat (sentralisasi). Dengan kata lain, kebijakan otonomi daerah dilakukan dengan mendesentralisasikan kewenangan-kewenangan yang selama ini tersentralisasi di tangan pemerintah pusat. Dalam proses desentralisasi itu, kekuasaan pemerintah pusat dialihkan dari tingkat pusat ke pemerintah daerah sebagaimana mestinya, sehingga terwujud pergeseran kekuasaan dari pusat ke daerah kabupaten dan kota di seluruh Indonesia.

Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Upaya lain yang dilakukan untuk menjaga agar kebebasan yang dimiliki oleh pemerintah daerah tidak digunakan dengan sewenang-wenang adalah dengan diberikannya tugas pengawasan kepada lembaga-lembaga tertentu, seperti Ombudsman yang bertugas untuk melakukan pengawasan eksternal dan Aparat Pengawasan Internal Pemerintahan yang bertugas untuk melakukan pengawasan internal.

Hal ini sudah jelas diatur dalam Pasal 18 Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (selanjutnya disebut UUD 1945) terkait pemerintahan daerah. Selain untuk peningkatan pelayanan publik sasaran diberlakukannya kebijakan otonomi daerah adalah pengembangan kreatifitas masyarakat serta aparatur pemerintahan di daerah. Kebebasan yang dimiliki oleh pemerintah daerah tersebut perlu dikoreksi dan dikendalikan terus menerus oleh sistem hukum dengan memberikan perlindungan hukum baik bagi penyelenggara pemerintahan maupun masyarakat. Badan/Pejabat Tata Usaha Negara (TUN) tetap berada dibawah kendali hukum dengan adanya Asas-Asas Umum Penyelenggaraan Pemerintah yang Layak.

No. 38 Tahun 2004 adalah bidang pekerjaan umum termasuk diantaranya mengenai jalan kabupaten. Terciptanya sistem transportasi jalan yang menjamin pergerakan manusia dan barang secara lancar, aman, cepat, nyaman merupakan tujuan dalam sektor prasarana jalan dan jembatan. Panjang jalan yang terdapat di Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Panjang Jalan Negara, Jalan Provinsi dan Jalan Kabupaten Menurut Keadaan di Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2019 (Km)

No	Jenis Permukaan	Jalan Negara	Jalan Provinsi	Jalan Kabupaten
1	Baik	*	*	819,03
2	Sedang	*	*	1.016,08
3	Rusak	*	*	158,20
4	Rusak Berat	*	*	-
Jumlah		123,420	184,360	1.993,31

Sumber: Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Angka, 2020

Masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Dalam Pemeliharaan Jalan Dan Jembatan Di Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021 dan apakah hambatan-hambatan yang mempengaruhi kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Dalam Pemeliharaan Jalan Dan Jembatan Di Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Dalam Pemeliharaan Jalan Dan Jembatan Di Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021. Penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi:

- 1) Penulis
 - (a) sebagai upaya pengembangan wawasan penulis di bidang kinerja kebijakan publik.
 - (b) sebagai salah satu syarat melanjutkan tesis di Program Studi Kebijakan Publik.
- 2) Instansi Terkait
Dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan untuk mencoba menemukan gagasan-gagasan baru dan masukan kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Di Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021 terutama di bidang Pemeliharaan Jalan Dan Jembatan.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan kuantitatif dengan metode deskriptif. Variabel penelitian ini hanya satu, yaitu kinerja Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Dalam Pemeliharaan Jalan Dan Jembatan Di Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan. Data primer dalam penelitian ini adalah data utama dalam penelitian, yaitu berupa data hasil wawancara dan data hasil jawaban kuesioner tentang kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam pemeliharaan jalan dan jembatan di Kabupaten Kuantan Singingi. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi profil, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kuantan Singingi. Informan penelitian ini adalah sebagai berikut : Kepala Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi, Kepala Bidang Bina Marga Kabupaten Kuantan Singingi, Kasi Pembangunan Peningkatan Jalan dan Jembatan Kabupaten Kuantan Singingi, Kasi Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik pengumpulan data yaitu teknik wawancara, Kuisisioner, Teknik dokumentasi, Teknik kepustakaan. Analisis data yaitu reduksi data, display data, pengambilan keputusan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Agar dapat mengumpulkan informasi dari obyek penelitian sesuai dengan fenomena yang diamati, dilakukan pemilihan kepada aparatur sipil negara (ASN) Dinas Pekerjaan Umum dan Pemataan Ruang secara purposive sebagai informan. Pemilihan didasarkan atas pertimbangan bahwa informan memiliki pemahaman terhadap fenomena penelitian. Tambahan informasi diperoleh dari informan lainnya yang merupakan key informan. Berikut ini adalah karakteristik yang menjadi informan-informan:

Sebagai sumber data dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2 Sumber Data Penelitian

No	Jabatan	ASN
1	Kepala Dinas PUPR	Ade Fahrer Arif
2	Kepala Bidang Bina Marga	Jafrison
3	Kasi Pembangunan Peningkatan Jalan dan Jembatan	Rinaldo
4	Kasi Pemeliharaan Jalan dan Jembatan	Geo Desmir

Sumber: Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi, 2022

Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 5.1 diketahui bahwa informan seluruhnya berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 4 orang. Hal

ini berarti tidak terdapat perbedaan gender dalam keterkaitan kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam pemeliharaan jalan dan jembatan di Kabupaten Kuantan Singingi.

Karakteristik Informan Berdasarkan Usia

Tabel 3. Usia Informan

No	Usia	Jumlah Informan	Persentase (%)
1	25 – 35 Tahun	1	25
2	36 – 45 Tahun	2	50
3	>46 Tahun	1	25
Jumlah		4	100

Sumber: Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi, 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa informan yang berusia 25-35 tahun sebanyak 1 orang (25%), informan yang berusia 36-45 tahun sebanyak 2 orang (50%) dan informan yang berusia di atas 46 tahun sebanyak 1 orang (25%). Hal ini berarti informan sudah mampu melaksanakan tugasnya terkait dengan kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam pemeliharaan jalan dan jembatan di Kabupaten Kuantan Singingi.

Karakteristik Informan Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4. Tingkat Pendidikan Informan

No	Pendidikan	Jumlah Informan	Persentase (%)
1	S1	3	75
2	S2	1	25
Jumlah		4	100

Sumber: Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi, 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa informan yang berpendidikan sarjana (S1) sebanyak 3 orang (75%), informan yang berpendidikan S2 sebanyak 1 orang (25%). Hal ini berarti bahwa informan sudah memiliki masa kerja yang cukup lama dan sudah paham dengan kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam pemeliharaan jalan dan jembatan di Kabupaten Kuantan Singingi.

Dari karakteristik responden di atas yang merupakan informan-informan yang terlibat pada pelaksanaan kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam pemeliharaan jalan dan jembatan di Kabupaten Kuantan Singingi sebagai faktor utama dalam penelitian ini dengan menggunakan triangulasi pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian dari berbagai sudut pandang terkait fenomena pelaksanaan pengelolaan keuangan desa.

Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam Pemeliharaan Jalan dan Jembatan di Kabupaten Kuantan Singingi

Kinerja organisasi adalah kemampuan melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada organisasi dengan sebaik-baiknya guna mencapai sasaran yang telah disepakati. Jadi disini bukan hanya menitikberatkan pada pencapaian tujuan belaka melainkan pada proses pengelolaan sub-sub tujuan dan hasil evaluasinya, kondisi intern organisasi pengaruh lingkungan luar dan tenaga kerja atau pihak pihak yang terlibat. Kinerja organisasi menggambarkan mengenai hasil kerja organisasi dalam mencapai tujuan yang tentu saja akan dipengaruhi oleh sumber daya yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Sumber daya yang dimaksud dapat berupa fisik seperti sumber daya manusia maupun nonfisik seperti peraturan, informasi, dan kebijakan, untuk lebih memahami mengenai faktor-faktor yang mampu mempengaruhi sebuah kinerja organisasi.

Langkah-langkah yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi khususnya Dinas Pekerjaan Umum dalam melaksanakan pemeliharaan jalan dan jembatan sesuai dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 1/PRT/M/2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal bidang pekerjaan umum tentang tata cara proses pelaksanaan pemeliharaan jalan dan jembatan yakni dengan memanfaatkan secara optimal saran dan prasarana yang ada. Pada bab pembahasan ini akan diuraikan hasil penelitian yang penulis lakukan berkaitan dengan bagaimana kinerja pemeliharaan jalan dan jembatan sebagai berikut :

Produktivitas

Produktivitas merupakan salah satu elemen penting dalam mempengaruhi proses kemajuan dan kemunduran suatu organisasi, artinya didalam meningkatkan Produktivitas berarti meningkatkan kepuasan dan mutu dari setiap pelayanan yang dihasilkan. Oleh sebab itu sangatlah penting untuk melakukan pengukuran di dalam sebuah kegiatan evaluasi untuk mengetahui tolak ukur yang telah dicapai dan merupakan dasar bagi perencanaan bagi peningkatan Produktivitas di masa yang akan datang. Jumlah permohonan perbaikan dan pengadaan jaringan jalan kepada Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi menjadi tolak ukur usaha yang diberikan oleh aparaturnya kepada masyarakat. Menurut Bapak Ade Fahrer Arif Selaku Kepala Dinas PUPR mengungkapkan bahwa perbandingan antara jumlah keluhan atau permohonan perbaikan jaringan jalan maupun jembatan dengan jumlah pegawai Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi sangatlah tidak sebanding. Beliau menjelaskan bahwa Dinas PUPR Kuantan Singingi mengalami keterbatasan jumlah pegawai serta tingkat pendidikan yang justru lebih banyak berasal dari pegawai dengan lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA). Berikut ini merupakan hasil wawancara peneliti dengan beliau. Jika ingin kita lihat dari sisi Produktivitas memang harus kami akui masih harus kami tingkatkan lagi karena memang jumlah pegawai yang ada saat ini masih belum sebanding dengan jumlah permohonan perbaikan dan pemeliharaan infrastruktur jalan maupun jembatan yang ada di Kuansing. Apalagi para pegawai yang langsung terjun ke lapangan merupakan pegawai dengan tingkat pendidikan SMA (Hasil Wawancara Peneliti dengan Ade Fahrer Arif Selaku Kepala Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi).

Pendapat Bapak Rinaldo Selaku Kasi Pembangunan Peningkatan Jalan dan Jembatan terkait dengan Indikator Produktivitas, dimana Produktivitas para pegawai Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi masih perlu adanya perbaikan dan peningkatan, serta ditambahkan oleh Bapak Geo Desmir selaku Kasi Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi juga menambahkan bahwa didalam meningkatkan Produktivitas SDM khususnya bagi setiap pegawai maka di dalam setiap tahun anggaran, walaupun dalam setiap kali penganggaran dana untuk kegiatan peningkatan SDM terealisasi. Sebagai usaha untuk meningkatkan Produktivitas setiap pegawai, Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi menganggarkan dana kegiatan berupa Diklat, Kegiatan Peningkatan Kapasitas maupun BIMTEK baik yang dilakukan di daerah maupun diluar daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Berikut ini merupakan hasil wawancara peneliti dengan beliau:

Kalau untuk persoalan Produktivitas ya memang masih banyak kekurangan. Selain karena memang jumlah SDM pendukung yang memang masih sangat kurang. Untuk lebih meningkatkan SDM dan memperbaiki tingkat Produktivitas, disetiap tahunnya kami selalu menganggarkan dana yang dikhususkan untuk peningkatan kapasitas dari setiap pegawai walaupun terkadang dana yang kita ajukan tidak sepenuhnya dapat terealisasi. Biasanya untuk kegiatan-kegiatan yang kita laksanakan untuk meningkatkan kapasitas pegawai yakni seperti Diklat, Kegiatan Kapasitas maupun dengan adanya kegiatan BIMTEK (Hasil Wawancara Peneliti dengan Kasi Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi).

Adanya perbaikan dan peningkatan terhadap tingkat Produktivitas dari setiap pegawai yang bekerja di Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi merupakan sebuah kegiatan rutin yang dalam satu tahunnya diadakan bisa 2-3 kali baik itu berupa kegiatan peningkatan kapasitas maupun pengadaan diklat bagi setiap pegawai guna memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya dalam menjalankan tugas.

Kegiatan yang diadakan oleh Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi guna memperbaiki dan meningkatkan tingkat Produktivitas dari setiap pegawainya, namun hingga kini masih ada beberapa keluhan masyarakat terkait dengan rendahnya Produktivitas dari para pegawai Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi. Salah satunya yakni Bapak Haidir. Beliau mengungkapkan bahwa tingkat Produktivitas dari DINAS PUPR Kabupaten Kuantan Singingi hingga saat ini sudah baik walaupun terkadang masih banyak jalan berlubang yang tidak diperbaiki walaupun masyarakat telah melaporkan dan telah memasukan surat permohonan perbaikan sarana jalan ke Dinas PUPR. Khusus untuk kondisi jalan yang berada di tempat tinggal Bapak Adriansyah dimana ketika ada permohonan untuk perbaikan jalan diajukan oleh masyarakat, pihak Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi langsung melakukan survei ke lokasi yang ingin diperbaiki walaupun harus menunggu dengan waktu yang sangat lama karena harus menunggu ketersediaan dana di dalam proses pengerjaannya. Berikut ini merupakan hasil wawancara peneliti.

Produktivitas Dinas PUPR sudah baik sih kalau dari penilaian saya hanya saja mungkin harus perlu ditingkatkan lagi karena memang untuk kondisi jalan yang berada di pemukiman di kelurahan masih banyak juga yang berlubang bahkan ada yang sangat parah kondisinya walaupun masyarakat telah menyampaikan permohonan secara langsung ke Dinas PUPR Kuansing. Kalau yang ada di daerah jalan-jalannya untuk saat ini sudah jauh lebih baik dari sebelumnya karena memang ketika kita mengajukan permohonan perbaikan maka dinas langsung mengadakan survei bersama dengan masyarakat walaupun pengerjaannya harus masih menunggu hampir 3 tahun (Hasil Wawancara Peneliti

dengan Sekretariat Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi).

Setelah memahami dari apa yang disampaikan oleh responden serta melakukan observasi dan pengamatan di lapangan, terkait dengan indikator produktivitas antara waktu yang dibutuhkan di dalam prosedur dengan kenyataan di lapangan disebabkan oleh ketidaklengkapan sebagian berkas yang dikumpulkan oleh setiap pemohon atau masyarakat yang membutuhkan *advise planning* (AP). Meskipun Dinas PUPR layanan yang dilakukan oleh Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi masih belum berjalan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan masih adanya beberapa keluhan terkait dengan lamanya waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam melengkapi berkas yang harus dipenuhi oleh masyarakat sebagai pemohon AP. Hal tersebut dikarenakan Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi masih kurang memberikan sosialisasi kepada masyarakat.

Responsivitas

Organisasi merupakan suatu wadah yang dibentuk untuk melayani setiap aspirasi dan kebutuhan dari masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena Responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan daya tanggap organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Terkait dengan indikator Responsivitas Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dalam pemeliharaan infrastruktur jalan, masyarakat dapat secara langsung menghubungi nomor kontak operator Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi yang tertera di Website atau masyarakat dapat juga memanfaatkan aplikasi Online Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi. Hal tersebut dapat dilakukan melalui telepon serta mengirim email. Setelah menerima laporan keluhan tersebut akan dicatat oleh petugas Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi segera melakukan survei dan pengecekan kondisi jalan yang dikeluhkan oleh masyarakat.

Masyarakat sebagai sasaran dari adanya pelayanan tentunya akan merasa puas apabila daya tanggap dari para petugas yang ada di DINAS PUPR Kabupaten Kuantan Singingi secara serius menangani setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan pemeliharaan infrastruktur jalan. Bapak Jafrison selaku Kepala Bidang Bina Marga Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi menjelaskan bahwa dalam menyelesaikan setiap masalah yang dikeluhkan, setiap pegawai pada Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dituntut untuk selalu memiliki semangat kerja serta kemauan yang tinggi untuk dapat memecahkan setiap permasalahan secara cermat, tepat dan bijaksana. Berikut ini merupakan hasil wawancara peneliti dengan beliau:

Kita selama ini memang selalu terbuka ketika ada kritik ataupun keluhan tentang kinerja dari Dinas PUPR Kuansing yang belum maksimal. Menurut saya, keluhan tentu merupakan sebuah ungkapan dari kualitas akan kinerja dari setiap tugas dan tanggung jawab yang kami emban. jika ada masyarakat yang merasa kurang puas ya wajar saja ya mbak, sekarang tinggal bagaimana tindak lanjut didalam menyikapinya. Kalau ada keluhan terkait dengan waktu pelayanan yang lama atau kurang tanggapnya pegawai ke lapangan. Untuk masalah lamanya waktu pelayanan, kita selalu memberikan pengertian kepada masyarakat dan untuk persoalan kurang tanggap dari pegawai, kita selalu memberikan nasehat dan semangat agar selalu cepat dan tanggap didalam menindaklanjuti setiap keluhan yang disampaikan (Hasil Wawancara Peneliti dengan Jafrison selaku Kepala Bidang Bina Marga Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi).

Pendapat Bapak Jafrison selaku Kepala Bidang Bina Marga DINAS PUPR Kabupaten Kuantan Singingi terkait dengan pemeliharaan infrastruktur jalan juga ditambahkan oleh Kepala Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi yang mengungkapkan bahwa sudah menjadi tanggung jawab dan tugas pokok setiap pegawai untuk menanggapi dan menindaklanjuti setiap keluhan yang tentunya harus diselesaikan secara cermat dan cepat tanpa harus merugikan masyarakat yakni dengan menunggu lama. Berikut ini merupakan hasil wawancara peneliti dengan beliau:

Jika ada masyarakat Kuansing yang menyampaikan keluhan terkait dengan perbaikan jalan ya memang sudah pasti harus kami tindak lanjuti karena memang sudah menjadi tugas dan tanggung jawab kami untuk melayani masyarakat didalam melakukan perbaikan jalan yang ada di Kuansing tanpa harus merugikan masyarakat seperti harus menunggu dengan waktu yang lama (Hasil Wawancara Peneliti dengan Kepala Ade Fahrer Arif selaku Kepala Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi).

Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena Responsivitas menggambarkan Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dalam melaksanakan kinerjanya untuk mengatasi, menanggapi, memenuhi kebutuhan, keluhan, tuntutan dan aspirasi masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi dalam upaya perbaikan infrastruktur jalan yang kondisinya mengalami kerusakan. Responsivitas Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dapat diukur dari tingkat penanganan atas keluhan dan serta penggunaan keluhan dari masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi sebagai referensi bagi perbaikan mendatang. Masyarakat dalam menyampaikan keluhan dapat dilakukan dengan cara datang langsung ke Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi, mengirim surat, melalui telepon,

melalui E-mail atau Website Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi, dan juga bisa melalui balai RT/RW. Kemudian keluhan-keluhan yang masuk ke bidang pengawasan dan pengendalian bangunan khususnya pada pengawasan dan pemeliharaan jalan, Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi akan dipahami dan dipilah maksud dari keluhan tersebut. Setelah itu akan turun lapangan untuk ditindaklanjuti penanganan keluhannya. Berikut ini peneliti menampilkan kegiatan pemeliharaan jalan yang dilakukan DINAS PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dalam menindaklanjuti keluhan akan pemeliharaan jalan di salah satu kelurahan yang ada di Kabupaten Kuantan Singingi.

Proses penindaklanjutan keluhan Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dilakukan dalam beberapa tahap. Kebanyakan dilakukan dengan cara mediasi dimana Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi akan melakukan survei dan pengukuran dari kondisi jalan yang akan diperbaiki. Responsivitas salah satu alat ukurnya juga dapat dilihat dari tindakan apa yang dilakukan Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Salah satu contohnya yaitu terkait dengan penanganan keluhan-keluhan dari masyarakat. Ibu Isha yang merupakan salah satu warga Kabupaten Kuantan Singingi juga mengungkapkan bahwa hingga sejauh ini daya tanggap dari Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi sudah sangat baik. Hal ini dibuktikan melalui keluhan serta usulan perbaikan jalan yang diajukan oleh warga yang ada di beberapa kelurahan mendapatkan tanggapan yang baik dari Dinas. Beliau menambahkan bahwa sebelumnya kondisi jalan yang ada di tempat tinggal beliau mengalami kerusakan yang cukup serius dimana banyak sekali terdapat kondisi jalan yang berlubang serta sering menimbulkan kecelakaan khususnya di malam hari. Berikut ini merupakan hasil wawancara peneliti dengan beliau:

Kalau daya tanggap dari Dinas sepertinya sudah sangat baik ya kak kalau sekarang ini. ketika kita laporkan melalui masing-masing ketua RT, berselang 1 hari saja langsung ada petugas yang ngukur dan lihat kondisi jalan. ya memang harus seperti itu karena kalau tidak ditanggapi ya malah nanti makin banyak lagi kecelakaan karena memang jalan di daerah sini sudah banyak yang berlubang sampai-sampai sering ada yang kecelakaan apalagi di malam hari (Hasil Wawancara Peneliti dengan Masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi).

Responsivitas Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dalam melaksanakan kinerjanya untuk mengatasi, menanggapi, memenuhi kebutuhan, keluhan, tuntutan dan aspirasi masyarakat Kuantan Singingi dalam upaya perbaikan infrastruktur jalan sudah sangat baik. hal ini dikarenakan dalam menjalankan tugas dan kinerjanya, Dinas PUPR Kuantan Singingi telah memberikan respon atau daya tanggap yang baik, cepat dan sigap dalam menanggapi setiap keluhan ataupun usulan dari masyarakat terkait dengan perbaikan sarana jalan. Masyarakat juga mengungkapkan bahwa hingga sejauh ini tingkat Responsivitas dari Dinas PUPR Kuantan Singingi sudah sangat bagus.

Responsibilitas

Kemampuan organisasi dalam melaksanakan program kerja yang peka akan sasaran dan terget, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat merupakan sebuah keharusan dan tuntutan bagi Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan informasi secara transparan. Oleh sebab itu Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi wajib memberikan informasi seluas-luasnya kepada masyarakat sebagai bentuk pertanggung jawaban dari pelaksanaan tugas yang diberikan.

Tanggung jawab merupakan keadaan yang dapat dipercaya dan terpercaya. Definisi ini menunjukkan bahwa organisasi yang profesional yang menunjukkan kinerja secara hati-hati, tepat, terukur, dan pelaporan dari hasil kegiatan dilaporkan secara jujur. Adanya sikap keterbukaan dalam sebuah organisasi baik organisasi pemerintahan maupun non-pemerintahan tentunya dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dari masyarakat. Rasa kepercayaan masyarakat terhadap Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dari sumberdaya aparatur yang bertanggung jawab, yang memiliki kemampuan dan pengetahuan serta keahlian yang relevan didalam menyelesaikan persoalan yang terkait dengan pemeliharaan infrastruktur jalan. Bapak Sumardi Mulyono selaku Sekretaris Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi mengungkapkan bahwa kepercayaan tumbuh dalam diri masyarakat sebagai pemanfaat layanan, karena kecemasan dan rasa ketidakpercayaan dari masyarakat akan muncul apabila masyarakat sebagai pihak yang harus dilayani, justru merasa tidak yakin dan tidak puas akan keterampilan dari setiap aparatur Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dalam menyelesaikan persoalan yang dikeluhkan yakni terkait dengan pemeliharaan jaringan jalan. Berikut ini merupakan hasil wawancara peneliti dengan beliau:

Saya selalu tekankan kepada setiap pegawai bahwa setiap aparatur DINAS PUPR Kabupaten Kuansing harus mampu menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap setiap warga. Menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap Dinas dapat dilakukan dengan selalu menjalankan tugas dan kewajiban kita didalam melayani setiap masyarakat yang memberikan usul, saran ataupun kritik tentang kekurangan dari kondisi jalan yang ada di Kuansing. Karena kalau kita tidak bisa menjalankan tugas sesuai dengan yang diamanatkan tentu ini dapat menimbulkan ketakutan dan ketidakpercayaan dari masyarakat (Hasil Wawancara Peneliti dengan Sekretaris Dinas PUPR Kabupaten Kuantan

Singingi).

Cara yang dilakukan oleh Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi untuk meningkatkan tingkat kepercayaan di mata masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi yakni dengan menyampaikan perhatian dan rasa hormat pada masyarakat yang dilayaninya. Bapak Jafrison Selaku Kepala Bidang Bina Marga Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi mengungkapkan bahwa bila dalam proses perbaikan jaringan jalan yang dikeluhkan oleh masyarakat masih belum dapat ditindaklanjuti pada saat itu juga, Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi melalui tim operator pelayanan yang ditugaskan langsung untuk menerima keluhan maupun memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait dengan tertundanya proses perbaikan jalan yang dikeluhkan baik melalui ketua RT/RW dihubungi secara langsung melalui nomor handphone maupun melalui surat yang langsung ditujukan kepada Kecamatan yang bersangkutan. Berikut ini merupakan hasil wawancara peneliti dengan beliau:

Sudah sangat sesuai ya kak. harus disampaikan dengan sesuai dengan aturan teknis yang baik apabila ada keluhan yang memang belum bisa kita tindaklanjuti saat itu juga. Sudah ada petugas operator yang kita tugaskan didalam memberikan informasi maupun memberikan penjelasan atas setiap pengaduan perbaikan jalan yaitu langsung melalui nomor handphone atau langsung dengan pemberian surat melalui Ketua RW/RW atau kita suratilangsung ke kecamatan setempat setempat (Hasil Wawancara Peneliti dengan Jafrison selaku Kepala Bidang Bina Marga Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi).

Responsibilitas merupakan suatu konsep yang menjelaskan persesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau dengan kebijakan organisasi baik implisit maupun eksplisit. Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti di lapangan berkaitan dengan pertanggungjawaban Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi atas tugas dan tanggung awabnya yakni dapat dilihat dari pengajuan pengurusan pemeliharaan infasruktur jalan.

Kesesuaian penangan tugas yang diberikan oleh Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi apabila terjadi keterlambatan perbaikan jalan yang pemberkasannya telah dilengkapi oleh pemohon yakni dengan menerapkan dan meningkatkan disiplin setiap aparatur khususnya para pegawai yang bertugas dalam tim operator pelayanan untuk segera melaporkan dan berkoordinasi dengan bidang yang bertugas dalam pemeliharaan jalan, dalam hal ini yaitu Bidang Bina Marga Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi untuk segera ditindaklanjuti. Para pegawai Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi khususnya setiap pegawai yang ditugaskan sebagai operator sebelumnya telah diberikan pelatihan terkait dengan pengembangan kepribadian di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apabila Responsibilitas tidak dilaksanakan secara tepat maka tujuan akhir dalam pelaksanaan tugas tentunya tidak dapat tercapai.

Responsibilitas harus mampu berjalan secara efektif, oleh karena itu Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi sudah benar-benar mengetahui, menguasai dan mendalami keseluruhan tanggung jawabnya masing-masing sesuai dengan bidang-bidang yang diemban kemudian menerapkannya kepada setiap aparatur. Pelaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawab dan aturan yang telah disepakati bersama telah menjadi bagian dari tuntutan masyarakat agar Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi secara mampu dan penuh tanggung jawab dapat menyelesaikan setiap tujuan dan target yang telah ditetapkan didalam melaksanakan tugas dan fungsinya didalam melakukan pemeliharaan dan perbaikan jaringan jalan yang ada di Kabupaten Kuantan Singingi. Setelah memahami dari apa yang disampaikan oleh responden serta melakukan observasi dan pengamatan di lapangan, terkait dengan indikator Responsibilitas Kinerja Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dalam pemeliharaan infrastruktur jalan sudah sesuai dengan SOP yang ada. Hal tersebut terlihat dari kesesuaian terhadap alur kinerja pemeliharaan infrastruktur jalan dari pelaporan hingga uji ketebalan aspal pada lapangan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku.

Akuntabilitas

Pesatnya perkembangan serta kebutuhan masyarakat menuntut kemampuan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Pemerintah terus berupaya menciptakan akuntabilitas kegiatan dalam hal pelayanan publik. Kepemerintahan yang baik (*Good Governance*) menjadi tuntutan birokrasi dalam mencapai tujuan. Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian antara aturan yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran nilai atau norma eksternal yang ada dalam masyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholders*. Nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat menjadi elemen yang menjadi acuan dalam orientasi pelayanan. Munculnya keluhan atau protes terhadap kualitas layanan, menjadi masukan petugas dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Akuntabilitas dilihat dari prosedur pelayanan yang digunakan aparat sebagai petunjuk pelaksanaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tanggapan masyarakat terhadap

prosedur pelayanan yang digunakan serta tindakan aparat apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak mematuhi prosedur dan persyaratan yang ditentukan. Prosedur pelayanan sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Salah satu cara Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi meningkatkan Akuntabilitas dari kinerjanya yakni dengan mempublikasikan secara keseluruhan Tata cara pengisian serta persyaratan terkait dengan prosedur dan pemberkasan yang harus dilengkapi oleh para pemohon atau masyarakat terkait dengan pemeliharaan maupun perbaikan jaringan jalan secara online pada portal Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi, serta pesan layanan melalui alamat email yang telah disediakan. Tidak hanya pada publikasi prosedur terkait dengan pengajuan perbaikan jaringan jalan, Bapak Rinaldo selaku Kasi Pembangunan Peningkatan Jalan dan Jembatan Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi juga menjelaskan bahwa masyarakat luas khususnya masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi dapat secara langsung menilai sejauh mana kinerja Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dalam pertriwulan maupun dalam satu tahun anggaran serta setiap laporan anggaran dalam kegiatan yang dilakukan oleh Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi.

Akuntabilitas merupakan keterbukaan didalam pemberian informasi atas aktivitas dan kinerja pemerintah kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Penekanan utama akuntabilitas publik adalah pemberian informasi kepada publik dan konstituen lainnya yang menjadi pemangku kepentingan (*stakeholders*). Akuntabilitas publik juga terkait dengan kewajiban untuk menjelaskan dan menjawab pertanyaan mengenai apa yang telah, sedang, dan direncanakan akan dilakukan organisasi sektor publik. Hal ini sesuai dengan apa yang dilakukan Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi yang menyampaikan pertanggung jawaban kinerjanya melalui dokumen monev atau monitoring dan evaluasi yang di laksanakan setiap satu bulan sekali.

Faktor Penghambat Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kuantan Singingi

Dalam melaksanakan suatu pencapaian kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tentu dihadapkan dengan adanya faktor penghambat. Berikut ini adalah faktor penghambat Kinerja dari Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dalam pemeliharaan infrastruktur jalan:

1. Keterbatasan Anggaran

Anggaran merupakan salah satu elemen utama didalam menjamin keberlanjutan dan peningkatan kinerja dari sebuah instansi pemerintah dimana setiap kegiatan bermula dan bermuara pada pengelolaan anggaran yang baik. Keberhasilan kegiatan bukan hanya dengan selesainya kegiatan secara administratif. Kinerja dari instansi pemerintah juga sangat ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dihasilkan dan bermanfaat bagi instansi atau masyarakat sesuai dengan tujuan yang dikehendaki.

Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi selalu berusaha semaksimal mungkin didalam memberikan pelayanan khususnya dalam melakukan pemeliharaan infrastruktur jalan. Namun dikarenakan oleh keterbatasan anggaran, setiap keluhan, permohonan atau usulan dari masyarakat agar kualitas jalan dapat ditingkatkan tidak secara langsung dapat diperbaiki hal ini mengingat jumlah dana yang diberikan oleh pemerintah daerah Kabupaten Kuantan Singingi belum sebanding dengan banyaknya jumlah usulan akan perbaikan maupun pemeliharaan jalan yang dilaporkan ke Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi . Hal inilah menjadi salah satu penyebab akan keterlambatan pemeliharaan dilakukan oleh Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi meskipun rentang waktu antara survei dan pengukuran kerusakan jalan telah dilakukan di jauh-jauh hari sebelumnya.

2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Keterbatasan Sumberdaya Manusia atau para pegawai yang memiliki kualitas serta tingkat pengetahuan pada Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi mengalami keterbatasan baik dalam hal jumlah pegawai serta tingkat pendidikan yang justru lebih banyak berasal dari pegawai dengan lulusan sekolah menengah atas (SMA). Keterbatasan jumlah maupun kemampuan SDM yang ada pada Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dikarenakan oleh jumlah pegawai dinas justru lebih banyak dari pegawai dengan lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) yakni sebanyak 43 orang dari jumlah 121 pegawai yang bertugas pada Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi. Bapak Rinaldo selaku Kasi Pembangunan Peningkatan Jalan dan Jembatan Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi mengungkapkan bahwa salah hambatan dalam peningkatan kinerja dari Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi yakni keterbatasan SDM dimana jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan luasnya wilayah kerja dari Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dalam menangani permasalahan yang terkait dengan pemeliharaan Infrastruktur jalan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara serta uraian tentang tujuan dari adanya evaluasi kinerja pada Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi, selain itu juga sebagai salah satu bentuk tanggung jawab SKPD sebagai Instansi Pemerintah Kota untuk menyampaikan hasil dan kinerja kegiatan yang telah dilaksanakan dalam periode satu tahun anggaran. Selain itu hasil dari setiap kegiatan evaluasi kinerja tentunya dapat menjadi pedoman bagi internal Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dalam menilai setiap pencapaian kinerja dari setiap pegawai maupun pencapaian kinerja secara keseluruhan. Secara internal, tujuan dari adanya kegiatan evaluasi kinerja tentu memberikan dampak positif bagi setiap aparatur Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi yakni sebagai sarana pengembangan SDM aparatur, menjadi pedoman dalam pemberian reward bagi setiap aparatur yang memiliki kinerja yang baik, dapat meningkatkan motivasi dan etos kerja serta menjadi perbaikan dari adanya komunikasi yang kurang efektif didalam melaksanakan tugas. Melalui adanya kegiatan evaluasi kinerja, kekurangan Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dapat dibenahi dan ditingkatkan lagi guna meningkatkan tingkat kepuasan dan citra baik Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi di mata masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi.

Indikator yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana kinerja dari Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dalam pemeliharaan infrastruktur jalan yaitu; Produktivitas, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, yang menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Salah satunya yaitu Responsibility atau Responsibilitas yaitu menunjuk pada keselarasan antara program serta kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, untuk mencapai misi dan tujuannya dan Accountability atau akuntabilitas adalah pengukuran sejauh mana para politisi dan aparat pemerintah dalam memperjuangkan aspirasi masyarakat (Dwiyanto:1995:50). Sehingga untuk mengetahui kinerja Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi yang merupakan birokrasi publik digunakan indikator yaitu Produktivitas, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas.

Dalam meningkatkan Produktivitas SDM khususnya bagi setiap pegawai Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi maka didalam setiap tahun anggaran, walaupun dalam setiap kali penganggaran dana untuk kegiatan peningkatan SDM terealisasi. Sebagai usaha untuk meningkatkan Produktivitas setiap pegawai, Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi mengalokasikan dana kegiatan berupa Diklat, Kegiatan Peningkatan Kapasitas, dan BIMTEK baik yang dilakukan di daerah maupun diluar daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

Terkait dengan indikator Responsivitas Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dalam pemeliharaan infrastruktur jalan, masyarakat dapat secara langsung menghubungi nomor kontak operator Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi yang tertera di website dengan kepada dinas yang dituju beserta dengan keluhan yang ingin disampaikan. Hal tersebut dapat dilakukan melalui telfon atau mengirim E-mail. Setelah menerima laporan keluhan tersebut akan dicatat oleh petugas Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi segera melakukan survei dan pengecekan kondisi jalan yang dikeluhkan oleh masyarakat. hal ini terjadi karena keluhan dan keinginan dari masyarakat berbeda-beda.

SIMPULAN

Berdasarkan indikator *Produktivitas* Kinerja Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dalam pemeliharaan infrastruktur jalan telah berjalan dengan baik. Hal tersebut terlihat pada persentase kinerja Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi hingga triwulan 2 telah mengalami peningkatan. Bentuk *Responsivitas* Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dalam upaya perbaikan infrastruktur jalan dilakukan dengan memanfaatkan Telepon, SMS (*Short Message Service*) dan *E-mail*. Setelah menerima laporan keluhan tersebut kemudian akan dicatat oleh petugas, dan selanjutnya Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi akan segera melakukan survei serta pengecekan kondisi jalan yang dikeluhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan indikator *Responsibilitas* Kinerja Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dalam pemeliharaan infrastruktur jalan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal tersebut terlihat pada kesesuaian pengurusan berkas permohonan pemeliharaan jalan sudah sesuai dengan mekanisme yang diatur dalam SOP Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dari pengajuan laporan hingga uji ketebalan aspal.

Berdasarkan indikator *Akuntabilitas* Kinerja Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi dalam pemeliharaan infrastruktur jalan dilakukan dengan memberikan informasi kepada masyarakat berupa prosedur pelayanan, besaran anggaran yang digunakan dalam kegiatan pemeliharaan infrastruktur jalan, serta laporan anggaran per triwulan maupun dalam satu tahun anggaran terhadap kegiatan yang telah dilakukan.

Dalam memberikan pelayanan *Advice Planning* (AP) Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi perlu

membenahi kualitas layanannya dengan adanya ketegasan dan kejelasan dalam menjalankan peraturan dan sanksi yang berlaku bagi setiap pegawai apabila tidak dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang ditentukan selain itu Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi juga perlu melakukan sosialisasi dan memberikan informasi terhadap masyarakat mengenai pengurusan AP.

Dalam mengatasi keterbatasan SDM, Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi perlu melakukan pengembangan SDM, Bimbingan Teknis, dan Kunjungan Kerja Daerah guna meningkatkan kualitas kinerja pegawai selain itu Dinas PUPR Kabupaten Kuantan Singingi juga perlu melakukan rekrutmen pegawai baik kontrak maupun tetap sebanyak 58 orang hal ini dimaksudkan agar dapat memenuhi kegiatan sesuai dengan tupoksi yang ada. Sehingga Dinas PUPR mampu menjalankan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan yang diharapkan khususnya dalam melakukan pemeliharaan infrastruktur jalan yang ada di Kabupaten Kuantan Singingi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino. Leo, 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Basri, Hasan. 2016. Analisis Kinerja Dinas Pendidikan Nasional Kabupaten Sumbawa. *Tesis*. Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Jakarta.
- Hendika Elfani Azlan. 2015. Peranan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Dalam Menangani Masalah Banjir Tahun 2014 (Studi Kasus Perumahan Graha Fauzan Asri). *Skripsi* FISIP-UR.
- Jaidi, Nahiyah. Dkk. 2017. Evaluasi Kinerja Karyawan Administrasi Program Pasca Sarjana UNY. Laporan Penelitian Institusi PPS. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Keban, T. 2015. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Kumorotomo. 2013. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Marianza, Yuda. 2016. Evaluasi Kinerja Dinas Pemuda Dan Olahraga Kota Lubuk Linggau Dalam Penyelenggaraan Kegiatan Pekan Olah Raga Provinsi (PORPROV) Tahun 2015 Di Kota Lubuk Linggau. *Tesis*. Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Jakarta.
- Muhammad Barul Ulum. 2014. Peranan Dinas Bina Marga dan Pengairan dalam Pembangunan Jalan di Kecamatan Palaran Kota Samarinda. *Skripsi* FISIP-Unmul.
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas-dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.
- Subarsono, AG. 2011. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2016. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Balairung & Co.
- Tomatala, Yulie. 2014. Evaluasi Kinerja Layanan Perpustakaan SMP Negeri 5 Kairatu. *Tesis*. Program Pascasarjana Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.