BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Kota Bandung

Kota Bandung adalah ibu Kota Provinsi Jawa Barat. Kota ini pada zaman dahulu dikenal sebagai Parijs van Java (bahasa Belanda) atau "Paris dari Jawa". Bandung dikenal sebagai tempat yang berhawa sejuk. Hal ini menjadikan Bandung sebagai salah satu kota tujuan wisata. Letak Bandung yang geografis menjadikannya kota besar di daerah pegunungan yang nyaman, berhawa sejuk, lengkap dengan panorama alam yang indah berkat dataran tinggi dan gunung-gunung di sekelilingnya. Daerah pegunungan di sekitar Bandung terhampar permadani hijau perkebunan teh yang menutupi hampir setiap kaki gunung. Keindahan kota, iklimnya, kecantikan dan keramahtamahan mojang-mojang priangan, juga kreatifitas penduduknya yang tinggi, menjadikan Bandung mempunyai citra dan tradisi tersendiri.

Julukan lain yang muncul pada 1920-an adalah Paris van Java yang berarti Parisnya Jawa, lantaran Kota Bandung disebut-sebut sebagai Eropanya daerah tropis. Daerah di Amerika, Bandung adalah kembarannya Miami, karena layaknya di Miami, di Bandung juga berdiri banyak bangunan tahun 1920-an yang berarsitektur deco, salah satunya adalah Hotel Savoy Homann.

Perkembangan Kota Bandung semakin lama semakin pesat dan meluas. Sebelumnya Bandung telah mempunyai 5 fungsi kota, yakni sebagai kota

pemerintahan, perdagangan, industri, kebudayaan, pariwisata. Kota Bandung merupakan salah kota yang dikelilingi oleh beberapa gunung, seperti:

1. Sebelah Utara: Gunung Burangrang, Gunung Tangkuban Parahu. Gunung Bukit Tunggul, Gunung Palasari dan Gunung Manglayang.
2. Sebelah Selatan: Gunung Malabar, Gunung Patuha, dan Gunung Tilu.

Daerah Bandung merupakan daerah subur dengan dialiri oleh Sungai Cikapundung dan Sungai Citarum. Wilayah Kota Bandung bagian selatan sampai jalan kereta api relatif keadaan datar, sedangkan wilayah Bandung Utara berbukit-bukit sehingga merupakan dataran. Daerah pegunungan Kota Bandung merupakan lapisan tanah atau *alluvial* dan endapan sumur dan danau di daerah pegunungan yang subur. Kota Bandung mempunyai fungsi yang terdiri dari, yaitu:

1) Pusat Pemerintahan, tempat ibu kota Provinsi Jawa Barat, juga pernah merupakan ibu kota Kabupaten Daerah Tingkat II Bandung, selain itu juga mengalami menjadi ibu kota keresidenan priangan. Kota Bandung banyak terdapat perkantoran pemerintah dan BKKN dari mulai tingkat provinsi dan tingkat nasional (pusat).
2) Kota pendidikan dan ilmu pengetahuan, tempat berdirinya sarana pendidikan yang sangat lengkap mulai dari pendidikan dasar sampai perguruan tinggi berskala nasional maupun internasional baik secara formal maupun informal, swasta maupun negeri. Sejalan dengan lengkapnya sarana pendidikan maka pusat-pusat penelitian dan

pengembangan ilmu pengetahuan banyak yang berlokasi di Kota Bandung.

3) Kota industri dan perdagangan, tempat berdirinya industri kecil sampai dengan industri besar yang mempunyai lingkup internasional seperti industri pesawat terbang nusantara. Selain itu Kota Bandung mempunyai pusat perdagangan terbesar di Provinsi Jawa Barat.
4) Kota pariwisata, tempat berliburnya wisatawan domistik dan asing mengingat banyaknya lokasi pariwisata baik di wilayah Kota Bandung itu sendiri mapun di wilayah sekitar Kota Bandung. Hal ini ditunjang oleh pemandangan yang indah dan udara yang sejuk. Berdasarkan pada fungsi Kota Bandung di atas, maka dalam pencapaian fungsi tersebut Kota Bandung harus didukung oleh berbagai hal seperti Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas, keuangan yang memdai serta sarana dan prasarana yang dapat digunakan untuk menunjang hal tersebut baik.

4.1.2 Letak Geografis Kota Bandung

Kota Bandung terletak di wilayah Jawa Barat dan merupakan ibu Kota Provinsi Jawa Barat. Kota Bandung terletak di antara 107°–43° Lintang Timur dan 600°–602° Lintang Selatan. Kota Bandung terletak pada ketinggian 768 Meter di atas permukaan laut, titik tertinggi di daerah Utara dengan ketinggian 1.050 Meter dan terendah di sebelah Selatan adalah 675 Meter di atas permukaan laut. Kota Bandung di bagian Selatan permukaan tanah relative datar, sedangkan

di wilayah Kota Bandung bagian Utara berbukit-bukit, sehingga merupakan panorama yang indah.

Kota Bandung sebagai bagian dari metropolitan Bandung harus mewujudkan masyarakat yang damai, demokratis, berkeadilan, berdaya saing, maju dan sejahtera dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang didukung oleh masyarakat kota yang sehat, mandiri, beriman, bertaqwa, berakhlak mulia, cinta tanah air, berkesadaran hukum dan lingkungan, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, memiliki etos kerja yang tinggi, dan berdisiplin. Lokasi Kota Bandung cukup strategis baik dilihat dari segi komunikasi, perekonomian maupun keamanan, hal ini disebabkan:

1) Kota Bandung terletak pada poros pertemuan poros jalan raya:
    a. Barat dan Timur yang memudahkan hubungan dengan ibu kota Negara dan kota-kota di Jawa Barat.
    b. Utara dan Selatan yang memudahkan lalu lintas ke daerah perkebunan (Subang, Pangalengan dan Ciwidey).
2) Letak yang tidak terisolasi serta dengan komunikasi yang baik akan memudahkan aparat keamanan untuk bergerak ke setiap penjuru. Kota Bandung juga mempunyai Kecamatan. Kecamatan merupakan unsur pelaksana dan penunjang Pemerintah Daerah yang masing- masing dipimpin oleh seorang Camat dan berada di bawah serta bertanggung jawab kepada Walikota sesuai dengan spesifikasi tugas pokok dan fungsinya. Tugas pokok Kecamatan yaitu melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh Walikota dibidang pemerintahan,

pembangunan, perekonomian, kemasyarakatan, ketentraman dan ketertiban serta koordinasi dengan instansi otonom dan UPTD di wilayah kerjanya.

Kota Bandung terdiri dari 30 Kecamatan, diantaranya Kecamatan Sukasari, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Cicendo, Kecamatan Andir, Kecamatan Cidadap, Kecamatan Coblong, Kecamatan Bandung Wetan, Kecamatan Cibeunying Kidul, Kecamatan Cibeunying Kaler, Kecamatan Sumur Bandung, Kecarnatan Bojongloa Kaler, Kecamatan Astana anyar, Kecamatan Babakan Ciparay, Kecamatan Bojongloa Kidul, Kecamatan Bandung Kulon, Kecamatan Regol, Kecamatan Lengkong, Kecamatan Batununggal, Kecamatan Kiaracondong, Kecamatan Arcamanik, Kecamatan Bandung Kidul, Kecamatan Cicadas, Kecamatan Ujungberung, Kecamatan Rancasari, Kecarnatan Margacinta, Kecamatan Cibiru, dan Kecamatan Antapani.

4.1.3 Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

Rencana Strategis Dinas Bina Marga dan Pengairan (Renstra DBMP) Kota Bandung 2013-2018 merupakan dokumen rencana pembangunan daerah jangka menengah yang diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008, Permendagri Nomor 54 Tahun 2010 dan Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan. Renstra DBMP adalah dokumen perencanaan DBMP untuk periode 5 (lima) tahun yang memuat visi, misi, tujuan, strategi, kebijakan, program dan kegiatan dan penjabaran lebih lanjut dari RPJMD Kota Bandung Tahap II 2014-2018 khususnya bidang kebinamargaan dan sumber daya air.

Dinas Bina Marga dan Pengairan berpedoman kepada dokumen RPJMD Kota Bandung 2014-2018, penyusunan Renstra DBMP mempertimbangkan pencapaian kinerja Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kebinamargaan dan sumber daya air, kinerja pelayanan DBMP dalam periode lima tahun terakhir, tantangan dan peluang pembangunan bidang kebinamargaan dan sumberdaya air. Pendekatan penyusunan Renstra DBMP juga mengacu pada tugas pokok dan fungsi yang ditetapkan dalam peraturan perundangan, memperhatikan keterkaitannya dengan rencana-rencana strategis dinas terkait di tingkat provinsi serta Kementerian/Lembaga di tingkat pusat serta memperhatikan aspirasi dan masukan para pemangku kepentingan pembangunan di Kota Bandung.

Kota Bandung penduduk yang mencapai 2,5 juta jiwa dan fungsinya sebagai ibu Kota Provinsi Jawa Barat, Kota Bandung dituntut untuk dapat menyediakan dan memenuhi kebutuhan pembangunan infrastruktur kota agar terwujud visi pembangunan Bandung Juara termasuk dalam pembangunan dan pengelolaan infrastruktur kota. RPJMD Kota Bandung 2014-2018 yang telah ditetapkan dengan Perda Nomor 3 Tahun 2014 menempatkan pembangunan infrastruktur, termasuk didalamnya bidang kebinamargaan dan sumber daya air, menjadi salah satu prioritas pembangunan untuk mewujudkan misi menata Kota Bandung yang berkelanjutan dan nyaman.

Untuk mewujudkan pencapaian visi dan misi kota tersebut perlu dijabarkan kedalam Rencana Strategi Dinas Bina Marga dan Pengairan sebagai SKPD pengampu bidang kebinamargaan dan sumberdaya air. Dokumen

Renstra ini menjadi acuan dalam penyusunan rencana program dan kegiatan tahunan yang dirumuskan dalam dokumen Rencana Kerja Dinas.

4.1.4 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

Tugas pokok, fungsi dan kewenangan Dinas Bina Marga dan Pengairan telah diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bandung No. 13 Tahun 2007 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung. Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung mempunyai tugas pokok untuk melaksanakan kewenangan daerah dibidang pekerjaan umum lingkup kebinamargaan dan sumber daya air.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut, Dinas Bina Marga dan Pengairan mempunyai fungsi:

a. Merumuskan kebijaksanaan teknik kebinamargaan dan sumber daya air.
b. Melaksanakan tugas teknik operasional kebinamargaan dan sumber daya air yang meliputi perencanaan, pengendalian operasional, pembangunan danpemeliharaan kebinamargaan dan sumber daya air.
c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas operasional kebinamargaan dan sumber daya air.
d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai bidang tugasnya.

Bidang kewenangan yang menjadi garapan Dinas Bina Marga dan Pengairan adalah Bidang Pekerjaan Umum yang meliputi jalan umum berikut bangunan pelengkapnya seperti jembatan, saluran drainase jalan dan trotoar. Infrastruktur sungai termasuk bangunan pelengkapnya bendung, bangunan pembagi, pump house, situ, kolam retensi dan jalan inspeksi, dan penerangan jalan umum.

Susunan organisasi dari Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung yaitu:

1. Kepala Dinas.
2. Sekretariat, membawahi:
    a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
    b. Sub Bagian Keuangan.
3. Bidang Perencanaan, membawahi:
    a. Seksi Program.
    b. Seksi Teknis Kebinamargaan
    c. Seksi Teknis Pengairan.
4. Bidang Pengendalian, membawahi:
    a. Seksi Pengendalian Konstruksi dan Mutu.
    b. Seksi Pengendalian Operasional Kebinamargaan.
    c. Seksi Pengendalian Operasional Pengairan.
5. Bidang Pembangunan dan Pemeliharaan Kebinamargaan, membawahi:
    a. Seksi Pembangunan Kebinamargaan.
    b. Seksi Pemeliharaan Kebinamargaan.

c. Seksi Pemanfaatan Ruang Milik Jalan.

6. Bidang Pembangunan dan Pemeliharaan Pengairan, membawahi:
    a. Seksi Pembangunan Pengairan.
    b. Seksi Pemeliharaan Pengairan.
    c. Seksi Pemanfaatan Daerah Aliran Sungai.
7. Bidang Pengelolaan Bahan dan Penerangan Jalan Umum, membawahi:
    a. Seksi Pergudangan.
    b. Seksi Pendistribusian.
    c. Seksi Penerangan Jalan Umum.
8. Unit Pelaksana Teknis Dinas.
9. Kelompok Jabatan Fungsional.

Sumber : (Kepegawaian, Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, 2014)

4.1.5 Visi dan Misi Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

Visi dan Misi Kepala Daerah Tahun 2014-2018 dan menunjukan cita-cita layanan terbaik SKPD, maka Dinas Bina Marga dan Pengairan menetapkan Visi SKPD, yaitu: "Terwujudnya Infrastruktur Kebinamargaan, Pengairan, Dan Penerangan Jalan Umum Yang Unggul, Nyaman dan Andal Untuk Kota Bandung Yang Bermartabat".

Penjelasan Visi SKPD Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung adalah:

1. Infrastruktur Kebinamargaan: Adalah salah satu bidang pembangunan yang menangani jalan dan jembatan.

2. Pengairan: Adalah salah satu bidang pembangunan yang menangani sungai dan sistem drainase.
3. Penerangan Jalan Umum: Adalah salah satu bidang pembangunan yang menangani penerangan jalan umum.
4. Unggul: Membangun infrastruktur yang terbaik dan berkualitas sesuai dengan standar teknis yang dipersyaratkan dan menjadi rujukan inovatif bagi kota lain.
5. Nyaman: Merupakan suatu kondisi dimana kualitas infrastruktur terjaga baik dengan tingkat pelayanan yang optimal dalam menunjang aktivitas dan mobilitas warga kota.
6. Andal: Menjamin ketersediaan dan pelayanan infrastruktur dalam rangka pemenuhan kebutuhan kota dan warganya.
7. Kota Bandung Bermartabat: Adalah cita-cita jangka panjang tahun 2025 untuk mewujudkan Kota Bandung yang dicirikan dengan masyarakatnya bertakwa pada Tuhan Yang Maha Esa, kota yang termakmur di Indonesia, kota yang paling menonjol sisi keadilan-nya, kota terbersih di tingkat nasional, kota percontohan atas ketertiban semua aspek kehidupan perkotaan di Indonesia, kota percontohan atas ketaatan serta kota yang teraman.

   Sumber : (Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, 2014)

Untuk mewujudkan Visi SKPD Dinas Bina Marga dan Pengairan, dirumuskan 5 (lima) Misi, yaitu:

Tabel 4.1
Visi dan Misi
Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

Visi	Misi
"Terwujudnya Infrastruktur Kebinamargaan, Pengairan, Dan Penerangan Jalan Umum Yang Unggul, Nyaman dan Andal Untuk Kota Bandung Yang Bermartabat".	1. Meningkatkan aksesibilitas antar wilayah kota dan mobilitas warga kota.
	2. Membangun jalan, trotoar dan drainase jalan kota dengan struktur yang berkualitas dan menjamin keselamatan pengguna jalan.
	3. Menata sungai sebagai sistem drainase alami pengendali banjir dan bagian muka pembangunan kota *(river-front city).*
	4. Mengembangkan sistem penerangan jalan umum kota yang hemat energi, ramah lingkungan dan berestetika.
	5. Meningkatkan akuntabilitas dan kinerja pelayanan SKPD Dinas Bina Marga dan Pengairan.

Sumber : (Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, 2014)

Misi Pertama: Meningkatkan aksesibilitas antar wilayah kota dan mobilitas warga kota, dimaksudkan untuk menghubungkan antar pusat kota dan sub-sub pusat kota serta kemudahan pergerakan orang dan barang dengan menjamin faktor keselamatan dan kecepatan.

Misi Kedua: Membangun jalan, trotoar dan drainase jalan kota dengan struktur yang berkualitas dan menjamin keselamatan pengguna jalan, dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas perkerasan jalan dan penyediaan trotoar dan drainase sehingga memberikan kenyaman bagi kendaraan dan pejalan kaki.

Misi Ketiga: Menata sungai sebagai sistem drainase alami pengendali banjir dan bagian muka pembangunan kota (river-front city), dimaksudkan untuk

mengakomodasi kebutuhan pengaliran air untuk mengalirkan air banjir, penggelontoran, dan fungsi lingkungan serta mewujudkan sistem drainase kota terpadu dengan konsep pemanenan air hujan yang meminimalkan potensi banjir.

Misi Keempat: Mengembangkan sistem penerangan jalan umum kota yang hemat energi, ramah lingkungan dan berestetika, dimaksudkan untuk melakukan pemerataan penerangan jalan dengan memanfaatkan teknologi yang hemat energi sehingga mampu mengurangi beban biaya bagi kota.

Misi Kelima: Meningkatkan akuntabilitas dan kinerja pelayanan SKPD Dinas Bina Marga dan Pengairan, dimaksudkan untuk mengubah etos kerja dan kinerja dari birokrasi sebagai upaya mewujudkan reformasi birokrasi.

4.1.6 Strategi dan Kebijakan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

Strategi dan kebijakan dalam Renstra SKPD adalah strategi dan kebijakan SKPD untuk mencapai tujuan dan sasaran jangka menengah SKPD yang selaras dengan strategi dan kebijakan daerah serta rencana program prioritas dalam RPJMD.

Strategi dituangkan berdasarkan sasaran-sasaran yang ingin dicapai sebagai berikut:

1. Terwujudnya pemanfaatan ruang kota yang konsisten melalui pembangunan infrastruktur jalan.
    a. Strategi pertama, memprioritaskan pembangunan infrastruktur jalan di Kawasan Bandung Timur, khususnya Kawasan

Pengembangan Gedebage dengan arah kebijakan percepatan pembangunan infrastruktur jalan dan drainase di Kawasan Pengembangan Gedebage.

b. Strategi kedua, mendukung penyediaan infrastruktur dalam rangka revitalisasi kawasan dengan arah kebijakan: i) kajian revitalisasi kawasan pecinaan lama menjadi kota baru yang modern, pembangunan kembali jalan braga dengan beton konkrit, normalisasi saluran sungai serta pembangunan kembali kawasan Cikapundung Timur.

2. Terwujudnya infrastruktur jalan yang berkualitas dan merata.
   a. Strategi pertama, memantapkan kualitas struktur dan perkerasan jalan dan jembatan dengan arah kebijakan pembangunan, peningkatan dan pemeliharaan jalan dan jembatan, pembangunan jalan baru dan pembangunan flyover di titik rawan macet.
   b. Strategi kedua, mengembangkan trotoar jalan yang aman dan universal secara disain sehingga memudahkan aksesibilitas bagi warga kota yang berkebutuhan khusus dengan arah kebijakan pembangunan trotoar di semua ruas jalan, pembangunan trotoar, ruang tunggu terminal serta bangunan public yang dilengkapi dengan fasilitas bagi difabel.
3. Terselesaikannya Permasalahan banjir di Kota Bandung

a. Strategi pertama, meningkatkan kapasitas dan kualitas sistem drainase kota dengan arah kebijakan pembangunan dan rehabilitasi saluran/drainase dan Gorong-gorong, mengembangkan prasarana pengendali banjir dengan mengedepankan konsep *eco-drain*.
b. Strategi kedua, menata sungai dan daerah aliran sungai dengan arah kebijakan mengembangkan dan memelihara bantaran tanggul sungai, normalisasi sungai dan menata lingkungan sempadan sungai, pengembangan sungai yang hijau, bersih, memiliki kapasitas pengaliran yang memadai dan menjadi ruang publik yang nyaman.
c. Strategi ketiga, meningkatkan kawasan resapan air dengan arah kebijakan memfungsikan kembali Brandgang pada kawasan pemukiman, pengendalian kawasan-kawasan yang berfungsi sebagai kawasan lindung.

4. Terwujudnya Bandung Caang Baranang
   a. Strategi pertama, membangun titik PJU di jalan yang menjadi kewenangan pemerintah kota dengan arah kebijakan penyediaan PJU dan PJU Lingkungan dengan Lampu LED (Light Emitting Diode), mengembangkan Smart Monitoring System.

5. Terwujudnya Kualitas Pelayanan Publik Yang Prima
    a. Strategi pertama, meningkatkan respon cepat perbaikan dan pemeliharaan infrastruktur jalan, jembatan, drainase dan PJU dengan arah kebijakan penyediaan cadangan bahan material perbaikan jalan sebagai antisipasi perubahan kondisi jalan secara tiba-tiba, pembentukan unit reaksi cepat perbaikan jalan.
6. Meningkatnya Akuntabilitas Kinerja Birokrasi
    a. Strategi pertama, meningkatkan etos kerja berorientasi hasil dan tata cara yang sesuai dengan mekanisme dan prosedur dengan arah kebijakan pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan pembangunan infrastruktur dengan melibatkan pemangku kepentingan (masyarakat, perguruan tinggi).
7. Terlaksananya pelayanan administrasi perkantoran
    a. Strategi pertama, meningkatkan etos kerja berorientasi hasil dan tata cara yang sesuai dengan mekanisme dan prosedur dengan arah kebijakan pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan pembangunan infrastruktur dengan melibatkan pemangku kepentingan (masyarakat, perguruan tinggi).
8. Tersedianya Peralatan dan Kenyamanan Kerja Strategi
    a. pertama, menyediakan peralatan kerja yang sesuai dengan kebutuhan untuk kinerja yang lebih baik dengan arah kebijakan pengadaan peralatan kerja secara efisien dan efektif.

9. Tersedianya Dokumen Perencanaan
    a. Strategi pertama, meningkatkan mekanisme perencanaan, monitoring dan pelaporan disetiap unit kerja dengan arah kebijakan pemantapan koordinasi perencanaan, pemrograman, monitoring dan evaluasi.
10. Tersedianya Sarana dan Prasarana Kebinamargaan
    a. Strategi pertama, menyediakan sarana dan prasarana dengan standar dan kualitas yang baik serta biaya yang efisien dengan arah kebijakan pengadaan sarana dan prasarana kebinamargaan sesuai dengan kebutuhan dan standar teknologi yang mutakhir.

4.2 Produktivitas Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Program Perbaikan Jalan di Kota Bandung

Produktivitas program perbaikan jalan oleh Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung meliputi proses *input* dan *output*. Proses *input* merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam proses perbaikan jalan berdasarkan rencana atau ketentuan yang telah ditetapkan. *Input* disini terdiri dari jumlah pegawai, jumlah infrastruktur dan jumlah waktu. Sedangkan proses *output* merupakan hasil dari kinerja yang sudah dilakukan oleh Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, *output* disini terdiri dari jasa yang dihasilkan dalam program perbaikan jalan.

Produktivitas program perbaikan jalan oleh Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sangat diperlukan, karena dapat menentukan awal dilaksanakannya proses perbaikan jalan. Kegiatan program perbaikan jalan berupa rencana atau ketentuan yang telah ditetapkan dalam kegiatan perbaikan jalan. Tahapan awal yang dilakukan Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam perbaikan jalan adalah melakukan perencanaan kegiatan program perbaikan jalan. Perancanaan tersebut meliputi persiapan petugas lapangan dalam proses perbaikan jalan seperti penentuan jadwal perbaikan jalan. Kewenangan Unit Reaksi Cepat Karees dalam proses perbaikan jalan ini meliputi proses perbaikan jalan protokol Kota Bandung atau jalan-jalan besar yang sering dilalui kendaraan.

Jalan merupakan salah satu infrastruktur yang sangat penting keberadaannya di Kota Bandung. Keberadaan jalan menghubungkan wilayah yang ada di Kota Bandung, beberapa diantaranya mempunyai aktifitas yang cukup tinggi, dengan demikian jalan tentulah sering digunakan oleh masyarakat. Mengingat beberapa jalan sangat strategis, dengan padatnya jalan dan kendaran saat ini maka keadaan fisik jalan sangatlah penting, karena hal itu adalah pendukung kelancaran aktifitas masyarakat yang dilakukan setiap hari.

Penyelenggaraan pelayanan pembangunan kepada masyarakat terutama dalam program perbaikan jalan di Kota Bandung merupakan upaya mengukur kinerja untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pemerintah di Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Substansi

pelayanan selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dan instansi terkait untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam program perbaikan jalan di Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Pelayanan ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat yang memiliki berbagai kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu instansi terkait dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah.

Produktivitas secara umum menunjukan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Pemimpin yang efektif bertugas dan bertanggung jawab dalam program perbaikan jalan yang ada di Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam rangka proses manajemen dan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen.

Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung yang mengatakan:

> "Mengenai tingkat produktivitas kinerja aparatur dalam program perbaikan jalan di kota Bandung ini sudah berjalan cukup efektif dalam pencapaian perbaikan jalan. Tetapi perlu ada lagi pengoptimalan sumber daya manusia untuk mencapai hasil yang opimal." (Didi, 24/06/2015).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut pemimpin yang ada di Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sudah cukup baik dalam menjalankan tugasnya terutama program perbaikan jalan milik pemerintah Kota Bandung. Tugas perbaikan jalan tersebut meliputi perencanaan program, pengukuran, evaluasi, perencanaan dan peningkatan yang dilakukan secara terukur, walaupun masih ada beberapa kekurangan dalam hal pengoptimalan sumber daya manusia. Sesuai dengan jenjang dan ruang lingkup tugasnya, setiap kepala bidang dan

kepala Unit Reaksi Cepat Karees harus memiliki kemampuan yang memadai tentang perencanaan program perbaikan jalan, kemampuan tersebuat berupa jadwal pekerjaan, ketanggapan dan perencanaan menyiapkan bahan.

Produktivitas berasal dari kata “produktiv” artinya sesuatu yang mengandung potensi untuk digali, sehingga produktivitas dapatlah dikatakan sesuatu proses kegitan yang terstruktur guna menggali potensi yang ada dalam sebuah komoditi/objek. Arti produktivitas sebenarnya dapat mengandung arti keinginan dan usaha dari setiap manusia (individu atau kelompok) untuk selalu meningkatkan mutu kehidupannya dan penghidupannya. Produktivitas sering pula dikaitkan dengan cara dan sistem yang efisien, sehingga proses produksi berlangsung tepat waktu dan dengan demikian tidak diperlukan kerja lembur dengan segala implikasinya, terutama implikasi biaya. Dan kiranya jelas bahwa yang merupakan hal yang logis dan tepat apabila peningkatan produktivitas dijadikan salah satu sasaran jangka panjang dalam langka pelaksanaan strateginya.

Penyelengaraan pelayanan yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat, dalam program perbaikan jalan merupakan upaya mengukur kinerja untuk memenuhi kebutuhan dasar dari warga atau masyarakat tentang hak-hak sipil atas barang dan jasa pelayanan dari perbaikan jalan yang dikerjakan oleh Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Kegiatan yang bertujuan memberikan pelayanan fisik dan keamanan bagi warga Bandung dalam beraktifitas sehari-harinya. Pada dasarnya suatu pelayanan yang diberikan menjadi tolak ukur bagi pemerinah dan juga masyarakat.

Produktifitas pada proses pelaksanaannya dengan adanya peran dari pemimpin yang mengarahkan dan memberikan nilai positif tentang pelaksanaan pelayanan yang baik. Pemimpin yang berprodiktif bertugas dan bertanggung jawab mengelola bahkan proses kerja saat perbaikan jalan. Dalam hal ini pemimpin harus di tuntut memilki kinerja yang efektif untuk apapun yang dikerjakan sesuai tugas dan fungsinya.

Suatu sistem yang efektif dalam tataran organisasi khususnya di lingkungan Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung terutama dalam program perbaikan jalan di Kota Bandung, di samping mendorong aparatur untuk menampilkan kinerja yang memuaskan dan tingkat produktivitas yang tinggi, juga harus mencerminkan kesediaan manajemen untuk menghargai perilaku positif yang diinginkan masyarakat. Artinya, di samping kinerja dan produktivitas kinerja, suatu sistem imbalan pun harus merupakan penghargaan terhadap kesetiaan, pengalaman, kesediaan memikul tanggung jawab yang lebih besar, prakarsa, kreativitas, inovasi dan perilaku positif lain yang jelas.

Produktivitas yang dilakukan oleh aparatur Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam rangka pencapaian tujuan yang ditetapkan dan disepakati bersama dalam program perbaikan jalan di Kota Bandung diperlukan untuk menopang kegiatan pencapaian tujuan itu sendiri. Artinya, untuk meningkatkan suatu produktivitas maka salah satunya dapat dilihat dari produktivitas yang keterkaitannya dengan letak dinamika kinerja aparatur tersebut terutama jika dihunbungkan dengan kegiatan pelayanan yang menjadi pokok pembahasan. Hakekatnya dalam pemberian pelayanan haruslah aktif dan

dinamis, karena dalam pemberian pelayanan pada dasarnya manusia lah yang menjadi sasaran baik secara perorangan maupun kelompok dalam bentuk badan atau organisasi.

Faktor penting dalam suatu pencapaian kinerja aparatur yang hasilnya dapat dirasakan keberadaannya, dalam suatu kinerja aparatur harus dijalankan dengan baik, apabila berjalan baik dan lancar maka akan tercapainya suatu tujuan. Hasil akhir yang dapat dicapai yang sesuai dengan tujuan dan telah direncanakan, maka fungsi kinerja harus mampu berjalan seefektif mungkin. Kinerja aparatur menjadi tanggung jawab seorang aparatur dari suatu kegiatan dapat dilihat dari bagaimana tingkat produktivitasnya kinerja aparatur.

Produktivitas merupakan suatu akibat dari persyaratan kerja yang harus dipenuhi oleh aparatur untuk memperoleh hasil maksimal dimana dalam pelaksanaannya Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung menggunakan memperlancar kinerja dan produktifitasnya pada saat perbaikan jalan berlangsung Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung membentuk suatu tim kerja sebagai pelaksana dilapangan Unit Reaksi Cepat dalam perbaikan jalan. Hal ini dipersiapkan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. sebagai upaya untuk mempermudah dan demi terciptanya produktifitas kinerja yang optimal baik pada saat proses perbaikan jalan. Produktifitas Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari *input* dan *output*, yang dimana memberikan suatu proses pemasukan dan pengeluaran dari perbaikan jalan yang akan dikerjakan, adapun *Input* dan *Output*nya sebagai berikut:

4.2.1 Input Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Program Perbaikan Jalan di Kota Bandung

Input merupakan suatu yang dibutuhkan oleh instansi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan untuk menunjang kinerja para birokrat agar berjalan sesuai rencana. *Input* suatu indikator awal penentuan keberhasilan pelaksanaan suatu program instansi pemerintah yang terdiri dari jumlah dana yang dibutuhkan, jumlah pegawai yang dibutuhkan atau sumber daya manusia, jumlah infrastruktur yang dibutuhkan dan jumlah waktu yang digunakan.

Indikator yang terdapat di dalam *input* tersebut merupakan aspek penentu untuk pencapaian segala kebutuhan pelaksanaan program yang telah terencana seperti pada program perbaikan jalan. Program perbaikan jalan tersebut direncanakan dalam rangka untuk menghasilkan luaran atau hasil yang sesuai dengan visi dan misi program tersebut.

Proses program perbaikan jalan dilihat dari visi dan misi melalui program-program memerlukan *input* yang banyak agar sasaran dan tujuan dapat berjalan sesuai dengan rencana yang sudah di tetapkan. *Input* memiliki sasaran yaitu sumber daya seperti kesiapan awal, peralatan atau infrastruktur, serta jumlah waktu. *Input* yang baik akan menghasilkan *output* yang baik. Dengan demikian, kecukupan *input* di Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam perbaikan jalan di Kota Bandung menjadi sangat penting. Setiap organisasi yang besar membutuhkan jumlah faktor kinerja yang lebih besar jika dibandingkan dengan organisasi yang lebih kecil. Sehingga setiap organisasi dapat mengetahui unit kerja yang terdapat dalam sebuah organisasi dan dari tiap

unit kerja itu dapat memberikan gambaran mengenai produktivitas serta dapat memberikan perbaikan pada setiap unit kerja.

Proses program perbaikan jalan memerlukan tahapan-tahapan yang perlu dipersiapkan seperti pembuatan jadwal perbaikan jalan dan persiapan sarana dan prasarana agar perbaikan jalan dapat berlangsung dengan baik, tahapan awal itu persiapan kendaraan yang akan di pakai untuk proses perbaikan jalan harus dicek terlebih dahulu agar tidak ada kendala dilapangan seperti kerusakan mesin saat dipakai. Hal ini dilakukan sebagai sikap antisipasi apabila terjadinya kerusakan di lapangan. Sikap antisipasi ini diperlukan agar tidak terjadi kerusakan mendadak yang menyebabkan terhambatnya proses perbaikan jalan. Aparatur lapangan Unit Reaksi Cepat Karees setidaknya harus memiliki multi kompetensi. Kemampuan multi kompetensi ini diperlukan agar disaat terjadi kerusakan pada mobil atau alat berat lainnya tidak akan menghambat aktivitas perbaikan jalan di wilayah Karees Kota Bandung. Sehingga apabila terjadi hambatan atau kerusakan pada mobil atau alat berat, tidak akan menghambat perbaikan jalan yang akan dikerjakan. Untuk itu, perlunya perekrutan aparatur yang memiliki kompetensi ganda.

Organisasi yang besar membutuhkan jumlah faktor kinerja yang lebih besar jika dibandingkan dengan organisasi yang lebih kecil. Sehingga setiap organisasi dapat mengetahui unit kerja yang terdapat dalam sebuah organisasi dan dari tiap unit itu dapat memberikan gambaran mengenai produktivitas serta dapat memberikan perbaikan pada setiap unit kerja. Produktifitas Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung memiliki *input* yang mendukung produktifitas kerja. *Input* data yang dimaksud adalah data kesiapan

dari Unit Reaksi Cepat Karees yang merupakan salah satu bagian *input* terpenting pada saat proses perbaikan jalan yang akan dilakukuan.

Input yang di butuhkan pada saat perbaikan jalan di mulai dari infrastruktur yang menunjang. Infrastruktur merupakan salah satu penunjang yang dibutuhkan pada saat perbaikan jalan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Unit Reaksi Cepat Karees menyatakan bahwa:

> "Infrastruktur yang digunakan oleh Unit Reaksi Cepat Karees dilapangan semuanya milik Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, tetapi ada sebagian alat berat pinjaman dari Unit Reaksi Cepat Ujungberung. Apabila ada kendala alat tiba-tiba tidak bisa dioperasikan maka antisipasinya adalah meminjam dari Unit Reaksi Cepat Ujungberung agar kegiatan perbaikan jalan dapat berjalan lagi". (Ruhiyat,15/06/2015)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka yang diperlukan untuk menunjang lancarnya proses program perbaikan jalan adalah dengan penambahan alat berat yang diperlukan dan mobil pengangkut aspal yang sudah tidak layak digunakan lagi. Unit Reaksi Cepat Karees perlu untuk menambah sarana dan prasarana tersebut. Jumlah fasilitas mobil pengangkut, stum dan alat berat yang ada saat ini kurang begitu baik, sehingga cukup menghambat aktvitas program perbaikan jalan di wilayah karees.

Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti dengan informan Kepala Unit Reaksi Cepat Karees bahwa mengenai dana 2.5 Milliar dari APBD untuk perbaikan jalan belum mencukupi semua kebutuhan bahan aspal untuk memenuhi banyaknya jalan rusak milik Pemerintah Kota Bandung. Keterbatasan dana tersebut mengakibatkan terjadinya hal-hal yang tidak di inginkan sehingga terjadi permasalahan kekurangan bahan aspal yang menghambat pada program tersebut.

Dilihat dari kondisi tersebut Unit Reaksi Cepat Karees tetap memaksimalkan akan kekurangan tersebut dengan melakukan penambalan atau perbaikan jalan sementara dengan bahan kualitas dibawah standar.

Faktor *input* selain dana dan SDM, yang mempengaruhi produktivitas kinerja Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung ialah mengenai sumber daya waktu. Jumlah waktu menentukan ketepatan kegiatan program perbaikan jalan yang telah direncanakan, sering kali terjadi keterlambatan-keterlambatan dalam membuat suatu pemecahan masalah karena beberapa kendala baik dari luar maupun dari dalam yang menyebabkan keterlambatan akibat lambatnya waktu pekerjaan yang seharusnya bisa dikerjakan dengan maksimal tiga hari. Faktor dari luar misalnya disebabkan karena tingginya *volume* lalu lintas di jalan raya dan musim hujan, sedangkan faktor dari dalam itu sendiri karena aparaturnya tidak dapat bekerja dengan disiplin karena dengan banyak tanggung jawab kegiatan program perbaikan jalan yang sudah akan dikerjakankan dalam waktu dekat tetapi terkadang ada laporan dari masyarakat rerkait adanya jalan rusak dengan kondisi sangat darurat sehingga tidak fokus dalam menangani satu program perbaikan jalan yang menyebabkan terjadinya keterlambatan dan juga kurang didukungnya dengan infrastruktur absensi aparatur dari Unit Reaksi Cepat Karees yang mengakibatkan kedisiplinan dalam kehadiran aparatur.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dan wawancara dengan aparatur yang berkaitan dengan program mengenai perbaikan jalan milik Pemerintah Kota Bandung oleh Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota

Bandung, maka peneliti menganalisis bahwa dalam pelaksanaan dari program perbaikan jalan tersebut kurang baik karena dilihat dari jumlah pegawai, jumlah dana dan alat yang digunakan masih terjadi lambatnya waktu yang menyebabkan keterlambatan dalam mengatasi permasalahan yang menjadikan kinerja aparatur akan tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dan di nilai buruk oleh masyarakat.

4.2.2 Output Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Program Perbaikan Jalan di Kota Bandung

Output merupakan sesuatu yang dihasilkan dari suatu kegiatan yang telah berjalan. *Output* yang dihasilkan oleh Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam program perbaikan jalan adalah untuk tercapainya jalan yang baik di Kota Bandung sehingga masyarakat Kota Bandung bisa beraktivitas sehari-hari dengan lancar tanpa adanya hambatan di jalan raya.

Wacana baru dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah adalah tuntutan masyarakat untuk terwujudnya aparatur pemerintah yang demokratis, netral, profesional, efisien, efektif, berkeadilan, bersih, terbuka, partisipatif dan tanggap terhadap aspirasi masyarakat. Tantangan yang dihadapi di bidang kelembagaan adalah menata ulang struktur organisasi dengan prinsip rasional dan reatistik (sesuai kebutuhan) dan perangkat kelembagaan yang lebih efektif serta efisien yang berorientasi pada peningkatan pelayanan masyarakat. Demikian pula diperlukan penyediaan sarana dan prasarana pemerintahan yang dapat mendukung terwujudnya pelayanan prima bagi masyarakat. Berdasarkan wawancara, untuk meningkatkan produktivitas kinerja Unit Reaksi Cepat Karees,

diperlukan adanya sikap dalam menjaga keserasian, keselarasan, dan keseimbangan.

Di bidang ketatalaksanaan, tantangan yang dihadapi adalah kualitas dan transparansi pelayanan masyarakat yang kurang adaptif terhadap perubahan-perubahan dan tuntutan-tuntutan masyarakat. Perlu penyempurnaan sistem ketatalaksanaan dalam penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan di daerah. Bidang sumber daya manusia aparatur sebagai pilar utama penyelenggaraan pemerintahan menghadapi tantangan untuk dapat mengembangkan sistem perencanaan sumber daya manusia aparatur pemerintah sesuai hasil penataan struktur dan perangkat kelembagaan daerah. Tantangan berikutnya adalah upaya pembentukan disiplin, etik dan moral. produktivitas kerja dan tuntutan untuk terwujudnya aparatur pemerintah yang bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dan profesional.

Hasil dari kegiatan yang dikerjakan oleh Unit Reaksi Cepat Karees dalam perbaikan jalan milik Pemerintah Kota Bandung di wilayah Karees tidak dapat terlaksana sesuai dengan visi dan misi dari Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Visi Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam perbaikan jalan adalah terwujudnya infrastruktur kebinamargaan, pengairan, dan penerangan jalan umum yang unggul, nyaman dan andal untuk Kota Bandung yang bermartabat. Visi Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung belum tercapai dengan baik, hal itu dilihat dari masih banyaknya ruas jalan di Kota Bandung yang masih mengalami kerusakan. Untuk terwujudnya visi Kota Bandung tersebut disusun misi-misi untuk mewujudkan visi tersebut. Misi-misi Dinas Bina Marga

dan Pengairan Kota Bandung dalam program perbaikan jalan adalah membangun jalan kota dengan struktur yang berkualitas dan menjamin keselamatan pengguna jalan. Misi-misi yang telah disusun oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung masih belum efektif dalam pelaksanaannya.

Teknologi atau alat penunjang perbaikan jalan yang ada saat ini tidak berjalan dengan baik. Perbaikan jalan di Kota Bandung dilakukan dengan cara memperbaiki jalan yang rusaknya dan tidak diperbaiki secara. Namun, pengolahan atau pembuatan aspal yang dikerjakan oleh Unit Reaksi Cepat Karees dibuat dengan cara tradisional dan tidak menggunakan alat bantu pembuatan aspal, sehingga memakan waktu yang lama untuk menunggu aspal tersebut jadi. Permasalahan tersebut timbul dikarenakan kurang adanya inisiatif dari Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung untuk mengajukan penambahan alat pembuatan aspal agar bisa menunjang kinerja aparatur Unit Reaksi Cepat Karees.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf bagian Tata Usaha Unit Reaksi Cepat Karees, perkembangan paradigma pembangunan perbaikan jalan yang selama ini berlangsung, akan sangat memberikan pengaruh terhadap sistem dan mekanisme kebijakan pembangunan di daerah. Oleh karena itu kebijakan pembangunan yang telah ditetapkan dinilai keberhasilannya dan kinerjanya. Kebijakan pembangunan Kota Bandung telah diwarnai oleh kebijakan pemerintah pusat pada era orde baru. Kebijakan dari pusat yang ditindak lanjuti oleh gubernur dan bupati atau walikota di daerah masing-masing serta dilaksanakan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung yang di teruskan langsung kepada Unit Reaksi Cepat. Perancangan program perbaikan jalan yang direncanakan oleh

Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sudah menyesuaikan dengan kebijakan dari pusat dan daerah.

Hasil dari kegiatan perbaikan jalan oleh Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung secara garis besar dapat terlaksana sesuai dengan tingkat kesesuaian dan tujuan yang dicapai. Tetapi ada permasalahan yang timbul pada saat proses berlangsung, diantaranya terjadinya kepadatan lalu lintas saat perbaikan jalan sedang berlangsung, sehingga menghambat kelancaran pada saat akan dilaksanakan perbaikan jalan.

Proses suatu perbaikan jalan yang sudah melalui data *input*, yaitu, jika secara prosedural sudah berjalan dengan baik maka aparatur memberikan suatu kesempatan bagi masyarakat untuk memberikan saran dan masukan agar bisa lebih cepat dan baik lagi. Karena melihat banyaknya perbaikan jalan yang dilakukan sehingga memerlukan waktu yang cukup lama. *Input* yang dibutuhkan pada saat sebelum perbaikan meliputi infrastruktur atau alat berat untuk menunjang kelancaran perbaikan jalan. Infrastruktur atau alat berat merupakan salah satu penunjang yang dibutuhkan pada saat verifikasi jalan yang akan diperbaiki. Staf Pelaksana Lapangan Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan mengatakan bahwa:

> "Infarstruktur yang di gunakan sebagai sarana penunjang dari perbaikan jalan adalah tandem roller dan teodolit yang digunakan, beserta dengan kelengkapan lainnya dengan kondisi bagus sebagai penunjang perbaikan jalan yang akan di *output.*" (Luki,10/06/2015).

Berdasarkan penjelasan diatas maka suatu produktifitas yang dilaksanakan oleh Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

dilihat dari produktifnya dinilai cukup baik dan dapat dikatakan pencapaian *input* dengan infrastruktur yang dibutuhkan membuat suatu produktifitas yang baik.

Produktivitas Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam menciptakan kinerja yang optimal sebagai bagian *input* dari tahap awal sebelum proses perbaikan jalan berlangsung oleh Unit Reaksi Cepat Karees telah mensurvei terlebih dahulu jalan yang akan diperbaiki. Sumber daya waktu yang diberikan oleh Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung kepada masyarakat. Hasil wawancara menyebutkan bahwa selama kurun waktu tertentu jalan di Kota Bandung akan segera diperbaiki dengan adanya laporan dari warga melalui media sosial, surat dan proposal.

Berdasarkan hasil pemaparan diatas, dapat dikatakan bahwa Produktivitas Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam melakukan program perbaikan jalan milik Pemerintah Kota Bandung di wilayah Karees dapat dikatakan kurang maksimal. Hal ini dapat terlihat dari ketepatan waktu, pencapaian target dan kurangnya infrastruktur yang dipunyai oleh Unit Reaksi Cepat Karees belum sesuai dengan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu kendala lain yang dimiliki yaitu kurangnya alokasi dana untuk membeli bahan baku aspal serta terdapat beberapa hambatan seperti hujan dan ramainya lalu lintas pada saat perbaikan jalan berlangsung, hal itu menyebabkan kurang maksimalnya produktivitas yang terjadi pada saat proses program perbaikan jalan berlangsung.

4.3 Kualitas Layanan Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Program Perbaikan Jalan di Kota Bandung

Konsepsi pelayanan demi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanannya. Peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat atau yang disebut *public service* harus terus dimaksimalkan oleh para penyelenggara negara, hal ini dikarenakan semakin meningkatnya tuntutan keinginan masyarakat dan semakin tingginya tingkat kebutuhan, sehingga segala bentuk pelayanan publik telah menjadi kebutuhan yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan masyarakat secara umumnya.

Kualitas layanan yang diberikan aparatur harus sesuai dengan prosedur yang berlaku, sehingga kebutuhan dan keinginan dari masyarakat terpenuhi dan masyarakat menjadi fokus utama bagi pemerintah dalam melaksanakan segala tugas dan bentuk tanggung jawab yang ada. Mulainya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung adalah ditentukan oleh sumber daya aparatur yang berkompeten untuk mengurus segala kebutuhan yang diperlukan pada saat melakukan perbaikan jalan. Selain itu, bagaimana aparatur Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dapat mengetahui kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat guna melengkapi persyaratan yang harus dipenuhi.

Pengetahuan aparatur dalam mengenali kendala-kendala yang terjadi juga harus menjadi faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan, karena hal ini

dapat menjadi tolak ukur untuk sejauh mana sumber daya aparatur Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung memiliki kehandalan dan responsif dalam memberikan kinerjanya. Berbicara tentang kualitas maka kulaitas yang diberikan aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan adalah kualitas layanan yang memberikan cara cepat dalam respon perbaikan jalan.

Faktor pembinaan kemampuan sumber daya aparatur merupakan prioritas, sehingga dalam jangka panjang secara mandiri mampu melakukan kinerja yang baik dan menjawab semua masalah yang terjadi pada pelaksanaan program perbaikan jalan yang ada dan telah dirancang dalam program serta pelaksanaan perbaikan cepat dan baik. Kemampuan sumber daya aparatur merupakan faktor penting, sebab sumber daya aparatur inilah yang melaksanakan program perbaikan jalan dengan tepat pada waktunya.

Kedisiplinan yang perlu ditegakan oleh setiap aparatur meliputi disiplin waktu dan disiplin perbuatan agar tunduk dan taat pada aturan yang berlaku. Disiplin merupakan suatu bentuk ketaatan dan pengendalian diri, erat hubungannya dengan upaya pencapaian tujuan, oleh karena itu merupakan suatu ketaatan atau pengendalian diri. Jika disiplin itu dapat dikembangkan secara meluas, maka akan tercapai suatu tingkat kestabilan dan kelancaran organisasi.

Tingkat ketidakhadiran dan tingkat keterlambatan aparatur Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sangat mempengaruhi proses pelaksanaan program perbaikan jalan di Kota Bandung. Aparatur yang sering kali absen, izin, atau sakit akan menghambat proses

pelaksanaan perbaikan jalan. Faktanya di lapangan, masih banyak aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung yang tidak masuk kantor dengan berbagai alasan. Walaupun sudah ada ketentuan yang resmi dari Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung bahwa jika 2 kali alpa masih dalam batas wajar. Absen tersebut dapat dilihat dari gambar dibawah ini:

Gambar 4.1
Absensi lama Aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung



Sumber : (Kepegawaian, Dinas Bina Marga dan Pengairan, 2013)

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat sejauh mana tingkat ketidakhadiran dan keterlambatan aparatur dalam melaksanakan pekerjaannya. Hasil dari pengamatan peneliti dilapangan dan wawancara dengan aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, absensi lama tidak menunjukan atau membantu dalam mengawasi aparatur dalam tingkat kehadiran maupun

kedisiplinan waktu sehingga alat absensi lama diganti dengan alat absensi baru yang lebih baik.

Gambar 4.2
Absensi baru Aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung



Sumber : Peneliti (24/06/2015)

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat sejauh mana tingkat ketidakhadiran dan keterlambatan aparatur dalam melaksanakan pekerjaannya. Hasil dari pengamatan peneliti dilapangan dan wawancara dengan aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, absensi baru yang lebih baik dari yang sebelumnya diterapkan untuk bisa mengawasi aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam tingkat kehadiran dan ketepatan waktu.

Terciptanya kualitas layanan oleh Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam melakukan program perbaikan jalan ditentukan oleh sumber daya aparatur yang berkompeten untuk mengurus segala kebutuhan yang diperlukan pada saat melakukan perbaikan jalan. Pengetahuan

aparatur dalam mengenali kendala-kendala yang terjadi pada saat perbaikan jalan juga harus menjadi faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan, karena hal ini dapat menjadi tolak ukur untuk sejauh mana sumber daya aparatur Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung memiliki kehandalan dan responsif dalam memberikan pelayanan yang baik.

Aparatur Unit Reaksi Cepat Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung memberikan suatu tingkat kualitas yang memberikan masyarakat secara kualitas layanan. Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam melakukan perbaikan jalan dapat dilihat sebagai berikut:

4.3.1 Pemberian Informasi Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Program Perbaikan Jalan di Kota Bandung

Layanan publik merupakan hak masyarakat yang pada dasarnya mengandung prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan. Orientasi pelayanan menunjuk kepada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Adanya *Standar Operasional Prosedur (SOP)* didalam Unit Reaksi Cepat Karees yang berupa cepat tanggap dan *output* jalan yang baik dalam perbaikan jalan, perbaikan jalan yang dikerjakan Unit Reaksi Cepat merupakan suatu indikator dari kualitas layanan kepada masyarakat. SOP merupakan pedoman kerja setiap instansi atau organisasi dalam menjalankan kegiatannya yang sesuai dengan program yang telah ditentukan.

Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan berupa pemberian informasi kepada para masyarakat sebagai pengguna jalan raya yang telah sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, pemberian informasi berupa persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat telah dilakukan jauh sebelum proses perbaikan jalan dimulai. Hal ini dikarenakan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung memberi ruang bagi masyarakat untuk melaporkan jalan mana saja yang harus diperbaiki.

Pemberian informasi berupa daftar ruas jalan milik Pemerintah Kota Bandung melalui media sosial dari *twitter* dengan akun @dbmpkotabdg. Dalam hal ini Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial tentang apa saja yang harus dilakukan oleh masyarakat ketika menemukan jalan yang harus diperbaiki, masyarakat hanya cukup mengirim foto jalan rusak kepada akun media sosial Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Masyarakat mempunyai hak yang pada dasarnya mengandung prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, tanggung jawab, kemudahan akses, keramahan dan kenyamanan.

Orientasi pada pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Adanya *Standar Operasional Prosedur* di dalam suatu kegiatan merupakan suatu indikator dari kualitas layanan kepada masyarakat. *Standar Operasional Prosedur* merupakan

pedoman kerja setiap instansi atau organisasi dalam menjalankan kegiatannya yang sesuai dengan program yang telah ditentukan.

Pelayanan yang berupa pemberian informasi kepada para masyarakat bukan hanya dilakukan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung pada saat sosialisasi atau sebelum tahap perbaikan jalan dimulai, bahkan pemberian informasi dilakukan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung apabila masyarakat yang mengajukan perbaikan jalan mengalami bermasalah dalam memenuhi kelengkapan yang dibutuhkan. Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung melalui tim pemeriksa melakukan koordinasi dan komunikasi dengan aparatur lainnya untuk menindak lanjuti laporan dari masyarakat terkait jalan yang harus diperbaiki dan apabila jalan atas laporan masyarakat kersebut milik Pemerintah Provinsi atau Pemerintah Pusat maka Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung akan menyampaikan pengaduan tersebut kepada pihak terkait. Selain itu adapun pernyatan dari Staf Petugas Lapangan Unit Reaksi Cepat Karees yaitu:

> "Setelah masyarakat memberikan laporan terkait adanya jalan rusak yang harus diperbaiki oleh Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sebelum proses perbaikan jalan dimulai, waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk menunggu jalan tersebut diperbaiki dalam tahap awal sebelum dikerjakan oleh Unit Reaksi Cepat Karees membutuhkan waktu sekitar 1 sampai 3 hari." (Luki,10/06/2015)

Berdasarkan wawancara tersebut pada dasarnya proses perbaikan jalan yang dikerjakan Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung merupakan suatu bentuk kontribusi besar yang dilakukan oleh Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sebagai

langkah awal Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam menunjukan tanggung jawab yang baik terhadap masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat di Jl. Karawitan Kota Bandung yang mengatakan :

> "Tanggung jawab yang diberikan Unit Reaksi Cepat Karees sudah baik dengan cepatnya tindakan perbaikan jalan rusak walaupun belum 100% jalan rusak di wilayah karees Kota Bandung belum di perbaiki." (Arif,10/06/2015)

Berdasarkan wawancara di atas, pendapat masyarakat tentang perbaikan jalan yang dikerjakan oleh Unit Reaksi Cepat Karees di Jl. Karawitan untuk saat ini tanggung jawab dari Unit Reaksi Cepat Karees sudah baik walaupun belum semua jalan di wilayah Karees diperbaiki.

Bentuk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung secara garis besar telah efektif, dengan adanya bentuk koordinasi kepada pihak aparatur apabila mendapati masyarakat kurang memenuhi berkas persyaratan pengajuan perbaikan jalan. Selain itu bentuk kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung berupa pemberian informasi telah cukup jelas, hanya saja praktek dilapangan seringkali menimbulkan kesalahan komunikasi atau sebagian dari keputusan yang dikeluarkan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung berupa persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi masyarakat menimbulkan ketidak mengertian dari masyarakat, karena masih banyak masyarakat yang kurang paham akan pengajuan perbaikan jalan ini sehingga masalah yang sering muncul di Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung membuat proses perbaikan jalan sering lama karena masyarakat belum mengetahui persyaratan pengajuan perbaikan jalan

yang harus diperbaiki. Karena dimulai dari informasi yang kurang jelas, maka masyarakat juga kurang paham bagaimana cara mengajukan surat atau proposal perbaikan jalan.

Aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung memberikan kemudahan sebagai kualitas layanan yang baik. Melalui perbaikan jalan inilah masyarakat bisa terbantu dan menjalankan aktivitasnya sehari-hari dan kualitas layanan yang diberikan ini menjadi suatu nilai baik ke masyarakat. Karena masyarakat semakin paham untuk melaporkan proses perbaikan jalan dan semakin banyak masyarakat yang melaporkan perbaikan jalan rusak maka akan membantu pekerjaan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Pemberian informasi ini membawa efek yang baik bagi nilai kinerja yang dimiliki oleh aparatur. Pemberian informasi bertujuan untuk menyampaikan segala pesan baik ke peberi pesan maupun kepada penerima pesan. Dan disini dibuktikan pesan yang disampaikan aparatur kepada penerima pesan yaitu masyarakat menjadi suatu penyampaian pesan yang baik. Karena pemberian pesan tersebut mambawa hasil kepada masyarakat.

4.3.2 Kualitas Sumber Daya Manusia Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Program Perbaikan Jalan di Kota Bandung

Sumber daya manusia aparatur adalah seluruh kemampuan atau potensi aparatur yang berada di dalam lingkungan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam program perbaikan jalan beserta karakteristik sosial maupun ekonominya yang dapat dimanfaatkan untuk keperluan pembangunan. Jadi

membahas sumber daya manusia berarti membahas aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dengan segala potensi atau kemampuannya. Potensi aparatur menyangkut yaitu aspek kualitas, karakteristik sosial dan ekonomi berhubungan dengan kualitas mutu sumber daya aparatur. Keberhasilan pembangunan yang dilaksanakan oleh suatu negara, sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya aparatur khususnya di lingkungan Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam program pemeliharaan jalan.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. MSDM didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis. Kajian MSDM menggabungkan beberapa bidang ilmu seperti psikologi, sosiologi, dll. Unsur MSDM adalah manusia. Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan aparatur, pengembangan aparatur, pengelolaan karier, evaluasi kinerja, kompensasi aparatur dan hubungan ketenagakerjaan yang baik. Manajemen sumber daya manusia melibatkan semua keputusan dan praktik manajemen yang memengaruhi secara langsung sumber daya manusianya.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung yang mengatakan:

> "Aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sudah diberikan beberapa pelatihan untuk melaksanakan tugasnya masing-masing. Tujuannya diadakan pelatihan ini agar supaya aparatur mengenal akan tugasnya dan menjalankan tugasnya dalam koridor yang benar." (Ruhiyat, 15/06/2015)

Berdasarkan wawancara tersebut sumber daya manusia yang ada di lingkungan Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung khususnya di bidang pemeliharaan yang mengelola program perbaikan jalan sudah dapat dikatakan baik. Sistem perencanaan disusun secara sistematis terutama dalam pengelolaan karier yang merupakan rencana pembangunan yang berhubungan ketenagakerjaan untuk memberikan kompensasi. Lingkungan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung setiap tahunnya mempunyai program dalam mengevaluasi kinerja untuk memperbaiki kinerja aparatur yang kurang baik menjadi lebih baik lagi.

Tabel 4.2
Data Jumlah Aparatur Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Tahun 2013

Pendidikan	Jumlah
SD	16
SMP	2
SMA	6
D3	0
S1	1
S2	1
Jumlah	26

Sumber: (Kepegawaian Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, 2013)

Berdasarkan data di atas jumlah pegawai yang berada di Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung berdasarkan

pendidikannya yaitu dari jenjang pendidikan SD sebanyak 16 orang, jenjang pendidikan SMP sebanyak 2 orang, jenjang pendidikan SMA sebanyak 6 orang, jenjang pendidikan D3 tidak ada, jenjang pendidikan S1 sebanyak 1 orang, dan jenjang pendidikan S2 sebanyak 1 orang. Dari data diatas jumlah pegawai yang paling banyak adalah dari jenjang pendidikan SD sebanyak 16 orang, sedangkan yang paling sedikit dari jenjang pendidikan S1 dan S2 sebanyak orang.

Berdasarkan wawancara dengan kepala Sekertaris Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung yang mengatakan:

> "Jumlah aparatur yang ada di Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung khususnya aparatur yang melaksanakan tugas lapangan dan survei perbaikan jalan kurang karena jalan di Kota Bandung banyak tetapi aparaturnya sedikit." (Didi, 24/06/2015).

Berdasarkan wawancara tersebut sumber daya manusia yang ada di lingkungan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung khususnya di bidang perbaikan jalan jumlah aparatur yang melaksanakan tugas dalam survei program perbaikan jalan yang rusak kurang karena ruas jalan yang ada di Kota Bandung adalah 3.893 ruas jalan sedangkan aparatur yang melaksanakan program perbaikan jalan hanya ada 30 orang dari setiap 6 (enam) UPT atau Unit Reaksi Cepat yang ada di Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung.

Kinerja aparatur dicapai dengan maksimal dalam melaksanakan tugasnya sebagai aktor utama pemberian kebutuhan berupa program perbaikan jalan yang senantiasa harus didasari pada peraturan-peraturan atau regulasi yang ada. Kinerja aparatur dalam melaksanakan tugasnya senatiasa mengacu kepada sumber daya aparatur, sehingga pelaksanaan kinerja dalam program perbaikan jalan di Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung senantiasa

berada pada koridor atau alur yang sudah ditentukan tersebut. Peran serta aparatur dalam mensukseskan program perbaikan jalan yang melibatkan partisipasi masyarakat sangat dan selalu meningkakan hasil yang maksimal sangat besar dalam meningkatkan sumber daya aparatur yang ada di lingkungan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat diketahui bagaimana sumber daya aparatur yang ada di Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam melayani masyarakat, yang mana sumber daya aparatur merupakan suatu kegiatan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat, yaitu dengan memberikan pelayanan program perbaikan jalan berharap dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat. Sumber daya aparatur di lingkungan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung khususnya pada bidang pemeliharaan mengenai program perbaikan jalan sudah dapat dikatakan baik, karena aparatur menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab melayani masyarakat mengenai perbaikan jalan ini dilakukan secara professional.

Program perbaikan jalan yang dilakukan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung merupakan cara untuk menigkatkan tingkat efektivitas di masa yang akan datang, baik bagi organisasi maupun masyarakat. Peningkatan efektivitas melalui program perbaikan jalan dapat memudahkan aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, adapun bagi masyarakat dapat memberikan kemudahan dalam mendapatkan program perbaikan jalan.

Pengembangan sumber daya aparatur dalam program perbaikan jalan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dapat juga mengubah sikap aparatur terhadap pekerjaan, disebabkan karena pemahaman aparatur terhadap pekerjaannya juga berubah, karena sikap seseorang aparatur memiliki keyakinan dan pengetahuan seseorang terhadap suatu obyek. Pengembangan sumber daya aparatur merupakan suatu proses peningkatan atau kemampuan aparatur dalam rangka mencapai tujuan. Proses peningkatan ini mencakup perencanaan pengembangan dan pengelolaan SDM. Sumber daya aparatur harus dikembangkan secara terus menerus supaya memperoleh sumber daya aparatur yang berkualitas baik, yaitu pekerjaan yang dilaksanakannya tepat pada sasaran tujuan yang dicapai. Kemampuan sumber daya aparatur dalam suatu organisasi harus terus menerus ditingkatkan seirama dengan kemajuan dan perkembangan organisasi.

Pengembangan sumber daya aparatur di Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung diarahkan kepada pembentukan efektivitas pelayanan kepada masyarakat melalui program perbaikan jalan dalam peningkatan sumber daya yang diterapkan agar aparatur mendapatkan pelatihan khusus dalam penanganannya. Program perbaikan jalan sangat membutuhkan aparatur yang ahli dalam bidang teknis untuk mengoperasionalkan dan mengaplikasikan data-data.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan sumber daya aparatur yang ada di Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sudah cukup baik, karena sumber daya aparatur yang ada di Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung memiliki kualitas yang baik, terutama dalam program

perbaikan jalan. Aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung pada bidang pemeliharaan masih kurang jumlahnya dalam pelaksanaan survei jalan dan pelaksanaan perbaikan jalan atau pemeliharaan jalan yang ada, sumber daya aparatur di Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung masih ada beberapa yang kurang disiplin dalam menjalankan tugasnya, misalnya dalam daftar absensi yang masih kurang baik, masuk jam kerja yang tidak tepat pada waktunya serta di setiap pelaksanaan program pemeliharaan masih kurang berkualitas.

4.4 Responsivitas Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Program Perbaikan Jalan di Kota Bandung

Responsivitas merupakan cara yang efisien dalam *memanage* atau mengatur urusan baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi oleh instansi pemerintahan. Kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukan ke dalam indikator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.

Responsivitas memerlukan kesiapan sumber daya dari seluruh aparatur yang sebagai pembuat kebijakan, penyedia/pelaksana layanan publik, sikap cepat tanggap yang dimiliki oleh para pembuat kebijakan, senantiasa dipelihara

sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan dengan baik, efektif dan efisien. Responsivitas Unit Reaksi Cepat Karees dalam melakukan program perbaikan jalan cukup baik dalam menyikapi kendala-kendala yang terjadi. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pada pelayanan serta mengembangkan seluruh program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan.

Rendahnya responsivitas pelayanan terhadap masyarakat menurut aparatur yang bertugas sebagai Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) di Dinas Bina marga dan Pengairan Kota Bandung tidak semata-mata faktor aparat.

> "Masyarakat sering kali datang ke Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung tanpa membawa surat pengajuan perbaikan jalan dari RT, RW dan Kelurahan setempat, masyarakat ada juga yang memaksa aparatur untuk segera memperbaiki jalan yang rusak, sementara aparatur tidak dapat segera memproses karena tidak adanya bukti berupa foto dan harus dilakukan survei terlebih dahulu." (Eka,24/07/2015)

Berdasarkan wawancara di atas pada kasus pelayanan, aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung cenderung membuat kesalahan serta hanya menyalahkan masyarakat, hal ini menjadikan aparatur tidak responsif.

Rendahnya responsivitas aparatur tersebut terlihat dari belum maksimalnya tugas-tugas bagian informasi dalam menjalankan tugas penyebaran informasi pelayanan secara akurat kepada masyarakat. Apabila ada masyarakat yang datang mengalami kebingungan berkaitan dengan informasi pelayanan. Ini dikarenakan penggantian petugas yang lama digantikan oleh aparatur atau petugas baru yang belum mengetahui apa-apa. Aparatur yang bertugas terkesan acuh atas ketidaktahuannya sendiri dan menyuruh masyarakat agar membaca pengumuman

yang berisi informasi secara garis besar, apabila masyarakat menanyakan hal yang lebih mendetail dan kurang jelas pihak petugas kebingungan untuk menjawab apa yang ditanyakan oleh masyarakat.

Aparatur birokrasi terlihat sangat tidak memiliki rasa empati dan kurang resposif terhadap masyarakat ketika melaporkan jalan yang harus diperbaiki. Kurangnya responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik mengindikasikan bahwa aparatur birokrasi pelayanan memiliki keengganan untuk menolong masyarakat pengguna jasa dengan memberikan pelayanan yang baik. Tidak diterapkannya prinsip pelayanan tersebut banyak disebabkan belum adanya komunikasi yang interaktif antara aparat birokrasi dengan masyarakat serta kurangnya petugas yang kurang menguasai pelayanan tersebut. Untuk mengatasi persoalan tersebut para aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairann Kota Bandung memiliki komitmen untuk belajar dari berbagai pengalaman pelayanan yang pernah dialami dirinya dan para petugas yang sudah lama bertugas dalam bidang tersebut guna memperbaiki responsivitas yang buruk.

Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pada pelayanan serta mengembangkan seluruh program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan. Reponsivitas yang baik dari masyarakat membuat semangat aparatur semakin mengeluarkan tingkat layanan yang lebih efektif lagi.

Tujuan aparatur sepenuhnya mendengarkan apapun keingin masyarakat, selama itu masih berhunbungan dengan kualitas layanan yang ada, maka sudah

jadi tanggung jawab aparatur untuk terus menjalankan tugas dan fungsinya sebagai aparatur yang baik tanpa apapun yang kurang. Masyarakat sering sekali tidak paham program kerja ataupun pelayanan yang sering dilaksanakan aparatur, namun masyarakat juga ingin tahu segala proses dan peran bagi mereka untuk dilayani. Masyarakat juga selalu memberikan saran yang bisa membangun moral bahkan pelayanan aparatur untuk kedepannya bahwa dalam menjalankan suatu pelaksanaan pelayananan perlu adanya dorongan, arahan, kordinasi bahkan tindakan yang baik dalam diri aparatur itu sendiri. Berbagai cara yang dilakukan aparatur untuk melakukan pelayanan pada masyarakat dan masyarakat menerima semua pelayanan yang diberikan. Meskipun kurang memuaskan namun masyarakat pun terus berpartisipasi dan membantu aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam melaporkan jalan yang harus segera diperbaiki.

Kurangnya infrastruktur yang terbatas dan armada yang tidak layak menjadi salah satu penyebab kurang responsifnya aparatur Unit Reaksi Cepat Karees, karena ketika terdapat masalah terkait infrastruktur yang kurang layak maka responsivitas dari Unit Reaksi Cepat Karees tidak dapat bekerja dengan baik. Ditambah dengan sumber daya aparatur yang terbatas membuat aparatur Unit Reaksi Cepat Karees kurang responsiv. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pada pelayanan serta mengembangkan seluruh program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan.

Responsivitas Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam melakukan perbaikan jalan dapat dilihat secara langsung dibawah ini:

4.4.1 Daya Tanggap Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Program Perbaikan Jalan di Kota Bandung

Kemampuan daya tanggap dipengaruhi oleh cepat tidaknya pemberian kinerja perbaikan jalan oleh Unit Reaksi Capat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung kepada masyarakat. Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dapat dilihat dari responsivitas sebagai pembuat kebijakan, penyedia/pelaksana layanan publik, sikap cepat tanggap yang dimiliki oleh para pembuat kebijakan, senantiasa dipelihara sehingga pelayanan dapat diberikan dengan efektif dan efisien. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Sifat responsif dapat dibagi dalam dua konteks. Pertama, pihak penyelenggara program perbaikan jalan oleh Unit Reaksi Cepat Karees harus mampu menangkap isu-isu dan permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam dinamika perbaikan jalan tersebut. Aparatur harus mampu merespon harapan-harapan *stakeholders* dan menyikapi permasalahan yang terjadi. Kedua, dalam konteks yang lebih luas, Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung secara

kinerja harus mampu bersikap responsif terhadap permasalahan yang terjadi di lingkungan Unit Reaksi Cepat Karees dan mampu bertindak atau berpartisipasi untuk menyikapinya. Pada dasarnya, aparatur harus mampu responsif untuk menyikapi permasalahan-permasalahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung dan selalu berusaha untuk memenuhi harapan-harapan dan amanat yang diembannya dari masyarakat.

Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat aparatur pemerintah haruslah mampu menempatkan diri menjadi pelayan dan fasilitator yang baik terutama dalam upaya mencapai tujuan nasional bangsa Indonesia untuk melindungi, mencerdaskan dan mensejahterakan masyarakat.

Fenomena yang berkembang saat ini umumnya tuntutan masyarakat terhadap sikap dan perilaku aparatur pemerintah yang ramah, santun dan bersifat mengayomi, jauh dari sikap arogan dan ingin menang sendiri. Sikap demikian akan mendekatkan hubungan emosional antara masyarakat dengan aparatur pemerintah. Soal buruknya pelayanan publik pemerintah merupakan cerita lama. Pelayanan yang ada terbukti tidak efektivitas dan tidak efisien. Padahal jika membaca wacana pelayanan publik mutakhir, efisiensi dan efektif adalah rangkaian kata yang menjadi primadona dan idola serta tujuan dalam aplikasi berbagai paradigma dan situs manajemen.

Birokrasi pada sektor pemerintahan mencakup bidang tugas yang sangat luas, kompleks dan melibatkan bentuk organisasi yang berskala besar dengan jumlah personil yang banyak untuk melaksanakan penyelenggaraan negara, pemerintahan, termasuk pelayananan umum dan pembangunan. Peran birokrasi

pemerintah dipandang sebagai yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pembangunan suatu negara, maupun untuk memenuhi segala kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Aparatur pemerintah diharapkan semakin tanggap terhadap harapan-harapan yang berkembang di masyarakat, sehingga hasil-hasil pembangunan akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat. Dalam setiap perumusan dan perencanaan pembangunan mulai dari tingkat kelurahan sampai tingkat kota harus mampu mengakomodasi aspirasi masyarakat tanpa kehilangan sinergitas dengan program-program yang menjadi prioritas maupun unggulan pemerintah kota.

Aparatur merupakan bagian dari organisasi sebagai wadah dalam mencapai tujuan bersama, serta mempunyai peranan atau tugas untuk melayani kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang dilakukan Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sangat diperlukan dalam pelayanan publik dalam hal ini pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi pekerjaan perbaikan jalan. Karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan apa saja yang diperlukan oleh masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan para *stakeholders* agar tercipta pelayanan yang lebih cepat, efektif dan efisien.

Serangkaian tahapan program perbaikan jalan yang dilakukan oleh Unit Reaksi Cepat Karees memang memerlukan daya tangkap yang cepat dari untuk mengatasi perbaikan jalan yang belum teratasi secara menyeluruh. Meningkatnya

jumlah penduduk Kota Bandung membuat volume kendaraan di Kota Bandung ikut meningkat. Tingginya beban lalu lintas tidak seimbang dengan infrastruktur yang tersedia. Responsivitas Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung secara kinerja telah melaksanakan tugasnya dengan baik, Unit Reaksi Cepat Karees mampu secara reaktif menyikapi permasalahan-permasalahan yang terjadi secara cepat dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya, walaupun dengan berbagai kekurangan yang ada.

Permasalahan yang terjadi pada saat proses perbaikan jalan bukan hanya ada pada Unit Reaksi Cepat Karees, tetapi juga pada Unit Reaksi Cepat lainnya di Kota Bandung. Berdasarkan hasil wawancara, ternyata pada saat proses perbaikan jalan ada beberapa kendala yang terjadi seperti adanya kerusakan jalan yang bukan milik Pemerintah Kota Bandung tetapi masyarakat melaporkannya kepada Unit Reaksi Cepat Karees, terdapat beberapa aparatur yang kurang responsif dalam menerima masukan dari Dinas Bina Marga dan Pengairan. Hal ini tentunya menjadi kendala yang harus disikapi Dinas Bina Marga dan Pengairan untuk meningkatkan kinerja Unit Reaksi Cepat Karees. Responsivitas Unit Reaksi Cepat Karees secara kinerja telah melaksanakan tugasnya dengan baik, aparatur Unit Reaksi Cepat Karees dalam melaksanakan tugasnya secara reaktif menyikapi permasalahan-permasalahan yang terjadi secara cepat dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya.

Responsivitas memiliki hubungan dengan daya tangkap. Dimana prestasi aparatur bisa dilihat dari daya tangkapnya dalam berbagai hal yang di alami daya tangkap ini yang akan memberikan aparatur suatu tambahan prestasi tersendiri.

Daya tangkap yang dimaksud adanya daya tanggap yang ketika tugas dan fungsinya dimengerti dengan penuh kesadaran maka dengan mudahnya inisiatif dan kreatifitas aparatur yang ada bisa dikembangkan dalam peningkatan pelayanan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. prestasi yang dimiliki sangat penting karena diharapkan keseluruhan aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung memiliki daya tanggap yang cepat dan sigap dalam masing-masing diri aparatur itu sendri. Dalam diri apartur sebenarnya banyak potensi yang belum dikembangkan. Kerena ketika dilapangan pun menghadapi masyarakat perlu adanya sikap yang baik dan sudah tahu apa yang harus dilakukannya. Tanpa digerakan lebih banyak tetapi tidak ada hasil dibandingkan keliatan saja melakuan proses pelayanan sedikit, namun pelaksanaanya bisa menjadi lebih baik.

Meski terdapat kendala yang terjadi pada saat proses perbaikan jalan berlangsung, secara responsivitas Unit Reaksi Cepat Karees memiliki daya tangkap yang cepat dalam menerima masukan-masukan yang diterima. Serta Unit Reaksi Cepat Karees memiliki integeritas yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas. Koordinasi dan komunikasi yang dilakukan Unit Reaksi Cepat Karees dengan elemen-elemen yang berpengaruh pada masyarakat cukup baik sehingga dapat dengan cepat mengatasi kekurangan-kekurangan yang terjadi. Selain komunikasi dan koordinasi, daya tanggap Unit Reaksi Cepat Karees dalam proses perbaikan jalan juga menjadi salah satu penentu keberhasilan Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam melakukan program perbaikan jalan.

4.4.2 Keinginan Masyarakat Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Program Perbaikan Jalan di Kota Bandung

Perbaikan jalan dilakukan dengan tujuan dan sasaran yang jelas, yakni untuk memberikan rasa nyaman kepada masyarakat agar tidak mendapat kendala saat beraktivitas di jalan raya, tetapi dalam prakteknya banyak masyarakat yang kurang responsif dalam menanggapi proses program perbaikan jalan yang dilakukan oleh Unit Reaksi Cepat Karees. Pada konteks ini, responsivitas bersinggungan dengan rasa keadilan dan transparansi. Sikap responsif ini terbagi dalam dua konteks, yaitu Unit Reaksi Cepat Karees sebagai pihak yang melakukan program perbaikan jalan mampu melihat dan menanggapi isu-isu yang muncul ketika proses perbaikan jalan berlangsung dan Unit Reaksi Cepat Karees mampu merespon harapan-harapan dari masyarakat.

Harapan masyarakat dalam pelaksanaan perbaikan jalan yang dilakukan oleh unit Reaksi Cepat Karees tidak terlalu mendapatkan respon yang antusias dari masyarakat secara umumnya. Hal ini dikarenakan proses perbaikan jalan dilakukan pada saat lalu lintas padat, sehingga sosialisasi kepada masyarakat terlaksana dan kurang mendapat tanggapan dari masyarakat itu sendiri. Pada dasarnya responsivitas Unit Reaksi Cepat Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung telah cukup baik dalam menangani program perbaikan jalan tersebut, akan tetapi masyarakat kurang mengetahui adanya kegiatan perbaikan jalan yang dilakukan oleh Unit Reaksi Cepat Karees. Sebab masyarakat baru mengetahui proses perbaikan jalan pada saat dikerjakan dan baru setelah itu ada respon dari

masyarakat. Alasan tersebut diperkuat dengan pernyataan Staf PPID Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung yang mengatakan bahwa:

> "Setiap sebelum perbaikan jalan dikerjakan, Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Badung memberikan informasi kepada masyarakat lewat sosial media jalan mana saja yang akan diperbaiki dalam waktu dekat, sosialisasi juga dilakukan kepada polsek setempat agar bisa membantu mengatur lalu lintas pada saat perbaikan jalan berlangsung." (Eka, 24/07/2015)

Pada dasarnya, masyarakat baru akan melihat dan mengetahui ketika perbaikan jalan itu dikerjakan, upaya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung belum cukup baik namun hal tersebut bisa menjadi acuan perbaikan untuk meningkatkan harapan dari masyarakat terkait perbaikan jalan. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat bisa lebih membantu Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung untuk melancarkan program perbaikan jalan

Keinginan masyarakat dalam pelaksanaan perbaikan jalan yang dilakukan oleh Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung tidak terlalu mendapatkan respon yang antusias dari masyarakat secara umumnya. Hal ini dikarenakan proses perbaikan jalan telah ditetapkan oleh aparatur, sementara aduan dari masyarakat tentang jalan yang harus diperbaiki kemungkinan harus menunggu jadwal program perbaikan, sehingga masyarakat kurang mendapat tanggapan dari apa yang telah masyarakat laporkan terkait jalan yang harus diperbaiki.

Keinginan masyarakat tidak banyak dan tidak semata-mata untuk pribadi mereka saja, namun masih banyak masyarakat lain mempunyai keinginan tentang peningkatan pelayanan yang efektif dan efisiensi. Namun keinginan masyarakat

ini sering kali disalah artikan aparatur, karena terkadang masyarakat malah menjalankan suatu tugas seakan-akan menuntut aparatur untuk harus secepatnya pelayanan dilaksanakan. akan tetapi aparatur sangat mengerti kondisi seperti ini karena aparatur masih membawa fungsi dan tugas yang sebenarya. Inilah bentuk daya tangkap yang cepat dan jauh lebih baik dibandingkan sebelum-sebelumnya.

Pada dasarnya responsivitas Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung telah cukup baik dalam menangani perbaikan jalan tersebut, akan tetapi masyarakat kurang mengetahui adanya kegiatan perbaikan jalan yang dilakukan oleh aparatur. Sebab masyarakat baru akan mengetahui saat proses perbaikan jalan ini dikerjakan dan daftar jalan yang akan diperbaiki telah ditetapkan oleh Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota bandung, baru setelah itu ada respon dari masyarakat. Hal itu berarti bahwa kinerja yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat masih belum maksimal dalam memberikan informasi kepada masyarakat terkait adanya jalan yang akan segera diperbaiki.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seharusnya mencerminkan rasa keadilan bagi semua anggota masyarakat, sebab sudah menjadi tugas pemerintah untuk menciptakan rasa keadilan bagi setiap warganya. Karena itu keadilan hanya dapat terwujud bila ada pemerintah yang baik dimana hak-hak warga negara dihormati, inilah salah satu tantangan yang saat ini masyarakat hadapi. Birokrasi pemerintah pada dasarnya dibentuk untuk tugas pemerintah dalam memberikan dan memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat, sehingga aparatur birokrasi mempunyai kewajiban untuk menjadi pelayanan bagi

kepentingan masyarakat. Pada kenyataannya bahwa justru masyarakatlah yang menjadi pelayanan birokrasi. Sikap dan perilaku aparatur birokrasi yang tidak tersedia melayani kepentingan masyarakat secara adil dan memuaskan itu masih tampak di berbagai instansi pemerintah.

Aparatur pemerintah masih mempunyai anggapan bahwa bekerja adalah merupakan rutinitas belaka, sehingga pelaksanaan tugas menjadi kaku dan lamban serta kurang responsive. Pelayanan birokrasi adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti yang dikemukakan dimana sebenarnya aparatur pemerintah yang memiliki sebutan abdi masyarakat dan abdi negara itu memiliki tanggung jawab yang besar untuk memberikan pelayanan yang seadil-adilnya kepada masyarakat. Pada kenyataan justru terbalik, masyarakat yang ingin menerima pelayanan malah menjadi pelayan terhadap keinginan dari aparatur pemerintah.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikemukakan bahwa perilaku aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung belum baik menyebabkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat belum memuaskan, sehingga menimbulkan keluhan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat dikatakan bahwa responsivitas Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan dalam melakukan program perbaikan jalan belum cukup maksimal. Hal ini dapat terlihat dari kurang responsivnya para aparatur dalam memenuhi perbaikan kerusakan jalan milik Pemerintah Kota Bandung yang berada di wilayah karees dan kurangnya tanggapan masyarakat pada perbaikan jalan yang dikerjakan Unit Reaksi Cepat

Karees. Hal ini dapat terlihat dari daya tanggap dan harapan masyarakat kepada Unit Reaksi Cepat Karees dalam melakukan perbaikan jalan belum maksimal.

4.5 Responsibilitas Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Program Perbaikan Jalan di Kota Bandung

Responsibilitas merupakan suatu konsep yang menjelaskan persesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik dengan prinsip-prinsip administasi yang benar atau dengan kebijakan organisasi. Kemampuan organisasi dalam melaksanakan program kerja yang peka akan sasaran dan target, serta mengembangkan program-program kinerja sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat merupakan tanggung jawab yang harus dimiliki oleh Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam mewujudkan program perbaikan jalan yang optimal.

Responsibilitas merupakan suatu konsep yang menjelaskan persesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik dengan prinsip-prinsip administasi yang benar atau dengan kebijakan organisasi. Responsibilitas berkaitan dengan kedisiplinan kerja telah melaksanakan kedisiplinan kerja yang dapat dilihat dari kedisiplinan waktu kerja sesuai dengan peraturan pemerintah. Kedisiplinan tersebut dilaksanakan sebagai komitmen dan konsisten terhadap program kerja yang telah ditetapkan Unit Reaksi Cepat Karees Dias Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam program perbaikan jalan.

Responsibilitas juga merupakan salah satu faktor penting dari manajemen yang sangat dirasakan keberadaannya, apabila responsibilitas tidak dilaksanakan

dengan tepat, maka hasil akhir tidak akan tercapai dengan memuaskan. Responsibilitas dapat dicapai hasil akhir yang sesuai dengan yang telah direncanakan dan telah ditentukan, maka responsibilitas harus mampu berjalan seefektip mungkin. Oleh karena itu seorang pemimpin yaitu Kepala Dinas harus benar-benar mengetahui, menguasai dan mendalami semua tanggung jawab aparatur.

Selanjutnya dapat menerapkannya dan melaksanakannya dengan tepat kepada setiap individu, sedangkan pelaksanaan itu sendiri harus benar-benar menguasai setiap rangkaian (bagian-bagian) dari pada gerak ke arah tujuan itu sesuai dengan fungsinya masing-masing dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya serta penuh tanggung jawab, maka diharapkan dapat menimbulkan semangat kerja tanpa harus diperintah.

Responsibilitas berkaitan dengan pelaksanaan evaluasi atau penilaian mengenai standar pelaksanaan kegiatan yang sesuai standar yang dibuat tepat dengan situasi dan kondisi. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa kegiatan program perbaikan jalan yang dilakukan Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dilakukan dengan baik sesuai dengan peraturan-peraturan yang ada dan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan.

Responsibilitas menunjuk kepada keselarasan antara aparatur dalam kegiatan dengan aspirasi masyarakat untuk mencapai tujuannya dan merupakan salah satu prinsip dimana para aparatur wajib memberikan pertanggung jawaban atas semua tindakan dalam mengelola suatu pelayanan kepada para pengguna layanan sebagai wujud kepercayaan yang diberikan kepadanya. Prinsip tanggung

jawab ada sebagai keprcayaan dan wewenang yang diberikan oleh masyarakat kepada para aparatur yang menjadikan suatu peranan dalam meningkatkan kinerjanya. Responsibilitas ini dapat dilihat dari pelaksanaan kegiatan organisasi sudah sesuai dengan prosedur dan mekenisme kerja yang ada. Program perbaikan jalan maupun kegiatan organisasi didasarkan pada aturan hukum yang ada, walaupun aturan hukum yang mendasari perbaikan jalan tersebut masih harus disesuaikan dengan perkembangan yang ada.

Responsibilitas pemberian pelayanan publik salah satunya diukur melalui pelaksanaan evaluasi atau penilaian mengenai standar pelaksanaan kegiatan yang sesuai standar yang dibuat. Responsibilitas juga merupakan suatu usaha positif dalam menggerakan dan mengarahkan sumber daya manusia agar secara produktif berhasil sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Upaya peningkatan pelayanan publik masih terbatas baik dari kinerja aparatur, masyarakat ataupun jenis kegiatan pelayanan publik. Standar pelayanan masih belum ada yang memuaskan sebagai suatu hasil yang baru yang dapat ditunjukkan sebagai bentuk responsibilitas Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung.

Bagian dari responsibilitas yang baik adalah tingkat keramahan serta keterbukaan aparatur dalam memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah aparatur yang menginginkan kinerjanya lebih baik pada indikator responsibilitas. Tanggung jawab aparatur berarti keadaan yang dapat dipercaya dan terpercaya. Sebutan ini menunjukan bahwa aparatur *professional* menampilkan kinerja secara hati-hati, teliti dan kegiatan aparatur dilaporkan

secara jujur. Masyarakat merasa yakin bahwa aparatur bertanggung jawab dan memiliki kemampuan, pengetahuan dan keahlian yang relevan dengan disiplin sebagai wujud kinerja yang baik agar kepercayaan tumbuh dalam diri masyarakat, karena rasa ketidak puasan akan muncul bila masyarakat merasa tidak yakin bahwa aparatur yang melayani kurang terampil, pendidikannya tidak memadai dan kurang berpengalaman.

Berdasarkan uraian tersebut responsibilitas merupakan konsep yang berkenaan dengan standar *professional* dan kompetensi teknis yang dimiliki aparatur untuk menjalankan tugasnya dimana para aparatur harus bersikap ramah dan mempunyai rasa tanggung jawab dalam proses pelayanan agar tujuan organisasi dapat tercapai. Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan juga memiliki tanggung jawab dan kerjasama yang dijalin. Untuk penjelasan lebih lengkap dapat dilihat sebagai berikut:

4.5.1 Tanggung Jawab Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Program Perbaikan Jalan di Kota Bandung

Tanggung Jawab merupakan keadaan dimana wajib menanggung segala sesuatu sehingga berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya. Salah satu aspek penting dalam dimensi insiatif, berhasil atau tidaknya kinerja aparatur dapat diukur dari tingkat tanggung jawab yang dimiliki aparatur terhadap pekerjaannya.

Adanya tanggung jawab Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung merupakan kesediaan untuk menyiapkan diri dalam menghadapi resiko terburuk

sekalipun, memberikan informasi dan kompensasi dalam melaksanakan tugas merupakan salah satu bentuk tanggung jawab yang dilakukan Aparatur Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Informasi yang diberikan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandang pada seluruh masyarakat pada dasarnya telah dilakukan dengan efektif dan pemberian informasi sebagai bentuk tanggung jawab yang dilakukan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung.

Adanya kendala dan permasalahan-permasalahan yang terjadi pada proses perbaikan jalan memang telah diminimalisir, akan tetapi aparatur Unit Reaksi Cepat Karees kurang merespon apa saja masukan yang diberikan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Adanya sejumlah permasalahan yang terjadi ditubuh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, diindikasi menjadi salah satu penyebab kurang responsifnya Unit Reaksi Cepat Karees dalam melakukan kinerjanya. Terlaksananya program-program berupa rencana yang telah ditetapkan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung merupakan bentuk keseriusan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam menyaring jalan protokol mana saja yang harus diperbaiki. Adanya Unit Reaksi Cepat Karees yang ditugaskan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung kepada aparatur lainnya untuk berkoordinasi dalam memenuhi kekurangan-kekurangan yang terjadi, sebagai bentuk kesiapan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Indikator responsibilitas, merupakan tanggung jawab aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sebagai aparatur yang tunduk kepada hukum

dan bertindak dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan warga Kota Bandung. Aparatur yang kreatif dan inovatif harus mempunyai sikap tanggung jawab, terus menerus mengubah diri dan mau untuk diubah serta dapat mengikuti perubahan yang terjadi dan akan dapat tetap bekerja dengan baik di era modern. Hal ini selalu ada upaya untuk memberdayakan sumber daya manusia, karena manusia yang berdaya adalah manusia yang dapat berfikir kreatif, inovatif, mandiri dan dapat mendayagunakan semua pengetahuan yang dimiliki sehingga mampu membangun dirinya sendiri.

Sifat adalah seperangkat tindakan penuh tanggung jawab yang harus dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu melaksankan tugas-tugas dalam bidang pekerjaan tertentu. Sifat intelegen harus ditunjukan sebagai kemahiran, ketetapan, dan keberhasilan bertindak.

Sifat tanggung jawab harus ditunjukkan sebagai kebenaran tindakan baik dipandang dari sudut ilmu pengetahuan, teknologi maupun etika. Pekerjaan dan pengajaran yang ada membentuk kompetensi dengan sendirinya. Tetapi hal tersebut sering kali tidak dimanfaatkan khususnya di dunia pendidikan dan yang dikhawatirkan ini akan terbawa-bawa pada dunia kerja generasi penerus nantinya. Pada sekolah-sekolah kompetisi semakin berkurang karena kembali lagi kepada permasalahan yaitu sumber daya manusia, jadi yang dapat dikatakan berhasil adalah orang-orang yang mampu berkompetisi, tetapi yang lagi maraknya pada jenjang pendidikan, pelatihan dan perkantoran suatu badan ataupun dinas tertentu adalah suatu kompetisi yang mengacu pada hal-hal yang bersifat negatif misalnya

absensi ketidakhadiran pada tempat sekolah, kampus, atau pun kantor, jadi kemajuan yang dicita-cita merupakan impian semata.

Pelatihan sikap disiplin merupakan sikap patuh dan taat terhadap norma dan aturan yang berlaku baik yang tertulis mapun yang tidak tertulis, yang berhubungan dengan pekerjaan yang dilaksanakan untuk mencapai hasil kerja yang sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Oleh karena itu disiplin kerja aparatur sangat mempengaruhi terhadap kinerja dalam suatu lembaga atau organisasi secara keseluruhan, apabila aparatur dalam organisasi tersebut memiliki tingkat kedisiplinan yang baik dalam melaksanakan tugas-tugasnya maka hasilnya akan baik dan bisa dikatakan suatu prestasi kerja yang memuaskan.

Mengenai tanggung jawab petugas lapangan dalam pelaksanaan program perbaikan jalan, Aparatur Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung bertanggung jawab pada tugas-tugas yang telah diberikan dan juga bertanggung jawab dalam setiap tindakan yang dilakukan. Salah satu bentuk tanggung jawabnya adalah melaksanakan tugas sesuai prosedur, dan melayani masyarakat. Sesudah kegiatan program perbaikan jalan oleh Unit Reaksi Cepat Karees, aparatur petugas lapangan wajib melaporkan perbaikan jalan tersebut kepada masarakat melalui media sosial.

Aparatur selalu bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan dan aparatur bertanggung jawab juga atas setiap tindakan yang dilakukan. Bentuk tanggung jawab tersebut salah satunya dilakukan melalui kecepatan memberikan respon perbaikan jalan kepada masyarakat. Mengenai tanggung jawab, bentuk tanggung jawab aparatur lapangan dalam melaksanakan

tugasnya ditunjukan dengan selalu berusaha memperbaiki jalan dengan baik sesuai prosedur dan berusaha agar tidak mengganggu ketertiban lalu lintas pada siang hari. Masyarakat memiliki persepsi bahwa tanggung jawab dari Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dirasa masih kurang, karena program perbaikan jalan dilakukan tanpa perbaikan secara menyeluruh dan kualitas jalan sesudah perbaikan kurang baik sehingga akan mengalami kerusakan kembali.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan dilapangan, diketahui bahwa Aparatur Unit Reaksi Cepat Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sudah cukup baik dalam melaksanakan tanggung jawabnya dalam program perbaikan jalan, namun perlu ditingkatkan kualitas aspal sehingga tidak gampang rusak kembali dan harus memaksimalkan sumber daya manusia yang ada.

Komunikasi dan koordinasi secara intensif yang dilakukan oleh Unit Reaksi Cepat Karees dengan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sebagai penghubung kinerja merupakan sebuah tanggung jawab di program perbaikan jalan yang dikerjakan Unit Reaksi Cepat Karees demi meningkatkan kinerja pada saat proses program perbaikan jalan berlangsung. Program-program yang dilaksanakan oleh Unit Reaksi Cepat Karees selalu memiliki rasa bertanggung jawab dalam setiap tindakan yang telah dilakukan, khususnya selama melaksanakan tugasnya pada saat berkomunikasi secara intensif tentang perbaikan jalan. Peran penting Unit Reaksi Cepat Karees dalam memproses dan mendata jalan yang harus diperbaiki secepatnya merupakan salah satu indikator yang

cukup efektif demi terciptanya proses perbaikan jalan yang sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Terlaksananya program-program berupa rencana yang telah ditetapkan oleh Unit Reaksi Cepat Karees, merupakan bentuk keseriusan dari program perbaikan jalan. Informasi-informasi yang diberikan sudah sangat tepat pada sasaran, namun dalam hal ini Unit Reaksi Cepat Karees telah menetapkan ruas jalan protokol mana saja yang akan diperbaiki dengan batas waktu yang cepat, sehingga jika dalam kurun waktu jalan tersebut tidak kunjung diperbaiki, itu merupakan tanggung jawab dari Unit Reaksi Cepat Karees kepada masyarakat dan juga kepada Dinas Bina Marga dan Pengairan.

4.5.2 Kerjasama Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Program Perbaikan Jalan di Kota Bandung

Kejasama dalam suatu pekerjaan mutlak dibutuhkan, tanpa adanya kerjasama, tujuan dari sebuah proses kinerja tidak mungkin akan dapat tercapai dengan baik. Setiap individu yang bekerja memiliki keterbatasan, maka dibutuhkanlah kerjasama dalam tim untuk dapat saling melengkapi sehingga tujuan dan hasil kinerja akan dapat dicapai.

Mewujudkan kinerja yang baik, merata dan menyeluruh dalam kegiatan perbaikan jalan telah dikerjakan oleh Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sebagai bentuk responsibilitas Unit Reaksi Cepat Karees dalam melaksanakan program kerja yang telah ditetapkan agar sesuai dengan target dan tujuan yang semula telah ditetapkan Unit Reaksi Cepat Karees untuk suatu pencapaian hasil yang sudah direncanakan dan dilaksanakan

sebelumnya sebagai suatu acuan untuk kedepannya. Kerjasama dalam menjalin komunikasi dengan para *stakeholders* perlu dilakukan Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung agar segala sesuatu yang dibutuhkan oleh seluruh *stakeholders* dapat terpenuhi selama proses perbaikan jalan berlangsung. Kegiatan program perbaikan jalan tersebut pada dasarnya telah sesuai dengan kewenangan, tugas dan fungsi dari masing-masing aparatur Unit Reaksi Cepat Karees dan elemen penting lainnya.

Untuk membangun kerjasama yang intensif antara Unit Reaksi Cepat Karees dengan seluruh *stakeholders* diantaranya pihak kepolisian dari polsek setempat, keamanan setempat dan para ahli sipil dari perguruan tinggi, maka Unit Reaksi Cepat Karees mengharuskan mengirimkan perwakilannya untuk senantiasa bekerjasama dengan para *stakeholders* di lapangan. Perwakilan dari Unit Reaksi Cepat Karees sebagai perantara untuk Unit Reaksi Cepat Karees berkomunikasi dengan *stakeholders* untuk mendukung proses kelancaran perbaikan jalan. Kerjasama ini membentuk suatu tim yang solid untuk membangun proses pelaksanaan program perbaikan jalan yang efektif, namun dalam pelaksanaannya terkadang tidak semua *stakeholders* mendukung proses perbaikan jalan ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf PPID Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung menyatakan bahwa:

> "Kerja sama dilakukan oleh Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung kepada polsek setempat telah dilakukan setahun sebelumnya sebelum perbaikan jalan itu dikerjakan. Kerja sama dilakukan juga dengan keamanan setempat pada saat proses perbaikan jalan dikerjakan." (Eka,24/07/2015)

Berdasarkan wawancara tersebut apabila terjalin suatu hubungan yang sinergis antara Unit Reaksi Cepat Karees dengan para keamanan setempat maka akan menghasilkan suatu solusi baru dalam menanggapi permasalahan-permasalahan yang menimpa selama proses perbaikan jalan berlangsung. Kerjasama yang kurang terjalin antara Unit Reaksi Cepat Karees dengan masyarakat menghasilkan suatu hal yang kurang memberikan kontribusi pada proses perbaikan jalan, oleh karena itu Unit Reaksi Cepat Karees mencoba bekerjasama dengan keamanan setempat agar bisa memperancar arus lalu lintas saat proses perbaikan jalan dikerjakan.

Untuk memberikan hasil yang maksimal terhadap proses perbaikan jalan harus terjalin kerjasama antar aspek-aspek perbaikan jalan yang meliputi aspek organisasi/kelembagaan, aspek peraturan, aspek pembiayaan, aspek teknik operasional dan aspek peran serta masyarakat. Aspek kelembagaan disini adalah Unit Reaksi Cepat Karees sebagai aktor dalam menangani proses perbaikan jalan. Aspek pembiayaan berkaitan dengan asal muasal biaya proses perbaikan jalan meliputi hasil kinarja Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, APBD Kota Bandung dan penerimaan anggaran yaitu Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung harus bisa bekerja sama dengan Unit Reaksi Cepat Karees agar bahan baku yang dibutuhkan selama setahun kedepan terpenuhi demi memperlancar proses perbaikan jalan milik Pemerintah Kota Bandung diwilayah Unit Reaksi Cepat Karees.

Mengenai kerjasama aparatur Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam program perbaikan jalan, aparatur Unit

Reaksi Cepat Karees menjelaskan dalam pelaksanaan perbaikan jalan dilakukan kerjasama dengan pihak-pihak lain seperti petugas keamanan lingkungan setempat dan Polsek Lengkong, Batununggal, Regol dan Kiaracondong. Selanjutnya aparatur Unit Reaksi Cepat Karees mengatakan bahwa didalam program perbaikan jalan bekerja sama dengan pihak-pihak lain, kami juga membuka kerjsama dengan masyarakat yang ingin melapor lokasi-lokasi tempat adanya jalan berlubang.

Mewujudkan pelayanan yang adil, merata dan menyeluruh dalam kegiatan verifikasi telah dilakukan Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sebagai bentuk responsibilitas dalam melaksanakan program kerja yang telah ditetapkan agar sesuai dengan target dan tujuan yang semula telah ditetapkan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung untuk suatu pencapaian hasil yang sudah direncanakan dan dilaksanakan sebelumnya sebagai suatu acuan untuk kedepannya. Kerjasama dalam menjalin komunikasi dengan para aparatur perlu dilakukan Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung agar segala sesuatu yang dibutuhkan oleh seluruh aparatur dapat terpenuhi selama proses perbaikan jalan berlangsung. Kegiatan perbaikan jalan tersebut pada dasarnya telah sesuai dengan kewenangan, tugas dan fungsi dari masing-masing aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung.

Untuk membangun kerjasama yang intensif antara Unit Reaksi Cepat Karees dengan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, maka diharuskan untuk mengirimkan 2 (dua) orang penghubung atau *leassion officer* sebagai

perantara untuk Unit Reaksi Cepat Karees berkomunikasi dengan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan komunikasi yang baik untuk bisa memperlancar program perbaikan jalan. *Leassion officer* bertanggung jawab kepada aparatur Unit Reaksi Cepat Karees untuk memberikan informasi tentang apa saja yang harus dikerjakan atau dilakukan Unit Reaksi Cepat Karees dalam program perbaikan jalan.

Berdasarkan uraian di atas maka sudah dengan jelas kewenangan Dinas Bina Marga dan Pengairan sampai mana. Dan apabila aparatur Unit Reaksi Cepat Karees dapat menjalankan aspek-aspek perbaikan jalan tersebut secara efektif maka proses perbaikan jalan akan berjalan dengan lancar. Pentingnya kerjasama antara Unit Reaksi Cepat Karees dengan organisasi lain dan masyarakat membuat proses perbaikan jalan menjadi mudah untuk dikerjakan. Kerjasama tersebut sangat penting, karena akan menghasilkan komunikasi yang dapat menunjang proses perbaikan jalan menjadi berjalan sesuai dengan target yang telah ditentukan. Meskipun Unit Reaksi Cepat Karees telah menjalankan tugas dan fungsinya, tetapi permasalahan dilapangan tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan yang terjadi pada saat proses perbaikan jalan.

Berdasarkan hasil pemaparan diatas, dapat dikatakan bahwa responsibilitas Unit Reaksi Cepat Karees dalam melakukan perbaikan jalan cukup maksimal dalam menciptakan sebuah etos kerja yang sesuai dengan acuan-acuan dasar Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung untuk melakukan perbaikan jalan. Hal ini dapat dilihat dari adanya tanggung jawab serta terjalinnya kerjasama anatara Unit Reaksi Cepat Karees dengan *stakeholders* dan Dinas Bina Marga dan

Pengairan Kota Bandung untuk memenuhi keinginan masyarakat pada umumnya dalam menghadapi masalah program perbaikan jalan.

4.6 Akuntabilitas Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Program Perbaikan Jalan di Kota Bandung

Tingkat kesesuaian dari serangkaian tahapan perbaikan jalan yang dikerjakan oleh Unit Reaksi Cepat Karees pada umumnya telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung yang mengacu kepada peraturan-peraturan yang digunakan pada saat proses perbaikan jalan. Untuk menuju kinerja yang baik dan merata maka diperlukan suatu pencapaian hasil yang sudah dilaksanakan dari seluruh rangkaian program-program yang telah terencana dan terlaksana dengan baik. Adanya kegiatan yang dilaksanakan akan kegiatan tersebut dapat diketahui apakah berhasil atau tidak, salah satu caranya ialah dapat dilihat dari akuntabilitas. Akuntabilitas merupakan sesuatu untuk mengurus dan mengaudit, melakukan tanggung jawab, laporan kinerja, menjawab atas prilaku atau tindakan-tindakan yang telah dilakukan, keputusan dan tindakan, terbuka bagi pemeriksaan dan peradilan, bagian dari sanksi dan penghargaan.

Akuntabilitas dalam pengertian yang sempit akuntabilitas dapat dipahami sebagai bentuk pertanggung jawaban yang mengacu pada kepada siapa organisasi (atau pekerja individu) bertanggung jawab dan untuk apa organisasi (pekerja individu) bertanggung jawab. Dalam pengertian luas akuntabilitas dapat dipahami

sebagai kewajiban pihak pemegang amanah *(agent)* untuk memberikan pertanggung jawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah *(principal)* yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Makna akuntabilitas ini merupakan konsep filosofis inti dalam manajemen sektor publik.

Akuntabilitas dalam konteks organisasi pemerintah, sering ada istilah akuntabilitas publik yang berarti pemberian informasi dan *disclosure* atas aktivitas dan kinerja finansial pemerintah kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan laporan tersebut. Pemerintah, baik pusat maupun daerah, harus bisa menjadi subjek pemberi informasi dalam rangka pemenuhan hak-hak publik. Akuntabilitas berhubungan terutama dengan mekanisme supervisi, pelaporan, dan pertanggung jawaban kepada otoritas yang lebih tinggi dalam sebuah rantai komando formal. Pada era desentralisasi dan otonomi daerah, para manajer publik diharapkan bisa melakukan transformasi dari sebuah peran ketaatan pasif menjadi seorang yang berpartisipasi aktif dalam penyusunan standar akuntabilitas yang sesuai dengan keinginan dan harapan publik. Oleh karena itu, makna akuntabilitas menjadi lebih luas dari sekedar sekedar proses formal dan saluran untuk pelaporan kepada otoritas yang lebih tinggi. Akuntabilitas/pertanggung jawaban, yang menunjukan seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Akuntabilitas merupakan hal yang sangat penting dalam pelaksanaan kinerja suatu organisasi supaya dalam memberikan pelayanan terdapat pertanggung jawaban yang jelas.

Akuntabilitas kinerja instansi pemerintah adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Instansi pemerintah dengan melaksanakan akuntabilitas kinerja supaya memenuhi kewajiban untuk mempertanggujawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi organisasi yang terdiri dari berbagai komponen yang merupakan suatu kesatuan yaitu perencanaan strategi, perencanaan kinerja, pengukuran kinerja dan pelaporan kinerja.

Akuntabilitas berfungsi untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan administrasi kepegawaian dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat khususnya kasus pada program perbaikan jalan. Kewajiban dari Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung ialah mewujudkan kesesuaian kinerja dan keakuratan hasil-hasil yang telah diperoleh selama kegiatan program perbaikan jalan. Tingkat kesesuaian dan tindakan yang dilakukan oleh Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung menjadi salah satu indikator yang sangat menentukan apakah akuntabilitas Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung selama melakukan proses perbaikan jalan tersebut telah sesuai dengan target yang telah diharapkan sebelumnya atau tidak.

Kewajiban dari Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung ialah mewujudkan kesesuaian kinerja dan keakuratan hasil-hasil yang telah diperoleh selama kegiatan perbaikan jalan berlangsung.

Tingkat kesesuaian dan tindakan yang dilakukan oleh Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung menjadi salah satu indikator yang sangat menentukan apakah akuntabilitas Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung selama melakukan proses perbaikan jalan tersebut telah sesuai dengan target yang telah diharapkan sebelumnya atau tidak. Mewujudkan akuntabilitas merupakan hal yang harus dilakukan aparatur demi menciptakan sebuah kinerja yang maksimal dan sebagai dasar acuan dalam pengukuran kinerja agar dapat berjalan dengan semestinya.

Akuntabilitas bertujuan supaya pelayanan publik lebih mengutamakan transparansi dan kesamaan akses setiap warga negara. Setiap warga negara berhak mendapatkan kesamaan akses dalam pelayanan publik yang mereka butuhkan. Proses dan hasil pelayanan publik juga harus transparan dan didukung oleh kepastian prosedur serta waktu pelayanan. Akuntabilitas birokrasi mengharuskan agar setiap tindakan yang dilakukan aparatur Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam perbaikan jalan mesti dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat.

Akuntabilitas juga dapat berarti sebagai perwujudan pertanggung jawaban seseorang atau unit organisasi dalam mengelola sumber daya yang telah diberikan dan dikuasai, dalam rangka pencapaian tujuan, melalui suatu media berupa laporan akuntabilitas kinerja secara periodik. Sumber daya dalam hal ini merupakan sarana pendukung yang diberikan kepada seseorang atau unit organisasi dalam rangka memperlancar pelaksanaan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Wujud dari sumber daya tersebut pada umumnya berupa sumber daya

manusia, dana, sarana prasarana dan metode kerja. Sedangkan pengertian sumber daya dalam konteks negara dapat berupa aparatur pemerintah, sumber daya alam, peralatan, uang, kekuasaan hukum dan politik.

Akuntabilitas eksternal baik di dalam organisasi maupun di luar organisasi merupakan hal yang paling banyak dibicarakan dalam konteks akuntabilitas. Akuntabilitas eksternal terdiri dari :

1. Akuntabilitas *Eksternal* untuk pelayanan publik pada organisasi sendiri, dalam akuntabilitas ini setiap tingkatan pada hierarki organisasi diwajibkan untuk *accountable* kepada atasannya dan kepada yang mengontrol pekerjaannya. Untuk itu, diperlukan komitmen dari seluruh petugas untuk memenuhi kriteria pengetahuan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas-tugasnya sesuai dengan posisi tersebut.
2. Akuntabilitas *Eksternal* untuk individu dan organisasi pelayanan publik, di luar organisasi sendiri akuntabilitas ini mengandung pengertian akan kemampuan untuk menjawab setiap pertanyaan yang berhubungan dengan capaian kinerja atas pelaksanaan tugas dan wewenang. Untuk itu, selain kebutuhan akan pengetahuan dan keahlian seperti yang disebutkan sebelumnya, juga dibutuhkan komitmen untuk melaksanakan kebijakan dan program-program yang telah dijanjikan/dipersyaratkan sebelum dia memangku jabatan tersebut.

Berdasarkan pedoman penyusunan pelaporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah yang ditetapkan oleh kepala lembaga administrasi negara, pelaksanaan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah harus berdasarkan antara lain pada prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Adanya komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi yang bersangkutan.
2. Berdasarkan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Menunjukkan tingkat pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.
4. Berorientasi pada pencapaian visi dan misi, serta hasil dan manfaat yang diperoleh.
5. Jujur, objektif, transparan dan akurat.
6. Menyajikan keberhasilan/kegagalan dalam pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Selain prinsip-prinsip tersebut di atas, agar pelaksanaan sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah lebih efektif, sangat diperlukan komitmen yang kuat dari organisasi yang mempunyai wewenang dan bertanggung jawab di bidang pengawasan dan penilaian terhadap akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

4.6.1 Tingkat Kesesuaian Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Program Perbaikan Jalan di Kota Bandung

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Setiap suatu organisasi pemerintahan pasti memiliki program-program khusus untuk melayani, membangun ataupun memberdayakan masyarakat. Akuntabilitas program adalah kegiatan pokok yang akan dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi untuk mengimplementasikan strategi-strategi yang telah ditetapkan dalam perumusan strategi. Program adalah kegiatan pokok yang akan dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi untuk mengimplementasikan strategi-strategi yang telah ditetapkan dalam perumusan strategi

. Rencana strategis dalah suatu proses yang membantu organisasi untuk memikirkan tentang sasaran yang harus diterapkan untuk memenuhi misi mereka dan arah apa yang harus dikerjakan untuk mencapai sasaran tersebut. Hal tersebut adalah dasar dari semua perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi kegiatan suatu organisasi. Manfaat dari rencana strategi antara lain membantu kesepakatan sekitar tujuan, sasaran dan prioritas suatu organisasi, menyediakan dasar alokasi sumber daya dan perencanaan operasional, menentukan ukuran untuk mengawasi hasil dan membantu untuk mengevaluasi kinerja organisasi.

Keberhasilan pelaksanaan kegiatan program perbaikan jalan oleh Unit Reaksi Cepat Karees bergantung kepada partisipasi, sikap mental, semangat, ketaatan, disiplin, serta kejujuran aparat. Dukungan dari Pemerintah Kota Bandung juga menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan. Tanpa adanya dukungan tersebut kegiatan yang telah direncanakan tidak akan berhasil serta hasil yang telah dicapai dari kegiatan di bidang pengawasan tidak akan mempunyai arti dan manfaat bagi kepentingan pemerintah daerah khususnya, serta masyarakat Kota Bandung pada umumnya.

Tingkat kesesuaian Aparatur Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam melakukan perbaikan jalan mendapat kendala-kendala dalam proses pelaksanaannya. Namun demikian, berdasarkan atas program serta acuan yang telah ditetapkan Dinas Bina marga dan Pengairan Kota Bandung sebelumnya, kendala-kendala yang terjadi pada saat perbaikan jalan dapat teratasi. Hal tersebut tentunya tidak lepas dari kematangan Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bnadung dalam menentukan dan menjalani program-program kerja yang dilakukan. Tingkat kesesuaian menjadi indikator penting dalam menentukan sebuah kinerja yang berdasarkan atas akuntabilitas yang sesuai dengan program kerja yang ada, hal tersebut dapat menjadi penilaian Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung untuk menilai kinerja organisasinya sendiri.

Mengukur akuntabilitas merupakan salah satu ukuran kinerja aparatur Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, didasarkan pada beberapa indikator, yaitu adanya upaya optimalisasi pelayanan kepada

masyarakat, tingkat disiplin aparatur pemerintah daerah, tingkat pelayanan aparatur pemerintahan daerah yang adil dan berkesinambungan. Indikator pertama adalah optimalisasi pelayanan kepada masyarakat yang harus disesuaikan dan ditingkatkan untuk memenuhi rasa keadilan masyarakat. Adapun realisasi dari indikator ini menjelaskan kepada kita bahwa memang dalam hal pelayanan kepada masyarakat perlu untuk ditingkatkan. Optimalisasi pelayanan ini akan sangat berpengaruh terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah dan kredibilitas dari aparatur itu sendiri. Dari hasil penelitian di Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, dijelaskan bahwa peningkatan pelayanan mutlak diperlukan agar kinerja organisasi akan berjalan dinamis. Usaha-usaha yang dilakukan diantaranya adalah mengirim aparatur untuk mengikuti berbagai jenis pendidikan dan pelatihan danseminar-seminar agar terjadinya suatu peningkatan yang signifikan pada tataran aparatur itu sendiri.

Indikator selanjutnya adalah tingkat disiplin aparatur salah satunya hadir tepat waktu aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung merupakan suatu kendala yang harus dibenahi. Namun hal ini sangat berhubungan dengan tingkat disiplin masing-masing aparatur. Apabila tingkat disiplinnya tinggi maka ia akan menyadari untuk hadir tepat waktu di kantor setiap harinya. Selain hadir tepat waktu, waktu kepulangan aparatur dari kantor juga merupakan suatu kendala yang harus dibenahi. Tingkat disiplin setiap aparatur pun perlu untuk ditingkatkan kembali karena hal ini akan berpengaruh terhadap kinerja aparatur secara keseluruhan.

Aspek akuntabilitas bertujuan supaya pelayanan publik lebih mengutamakan transparansi dan kesamaan akses setiap warga negara. Setiap warga negara berhak mendapatkan kesamaan akses dalam pelayanan publik yang mereka butuhkan. Proses dan harga pelayanan publik juga harus transparan dan didukung oleh kepastian prosedur serta waktu pelayanan. Akuntabilitas birokrasi mengharuskan agar setiap tindakan yang dilakukan aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam perbaikan jalan mesti dapat dipertanggung jawabkan kepada pihak masyarakat. Akuntabilitas juga dapat berarti sebagai perwujudan pertanggung jawaban seseorang atau unit organisasi dalam mengelola sumber daya yang telah diberikan dan dikuasai, dalam rangka pencapaian tujuan melalui suatu media berupa laporan akuntabilitas kinerja.

Sumber daya dalam hal ini merupakan sarana pendukung yang diberikan kepada seseorang atau unit organisasi dalam rangka memperlancar pelaksanaan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Wujud dari sumber daya tersebut pada umumnya berupa sumber daya manusia, dana, sarana prasarana dan metode kerja. Sedangkan pengertian sumber daya dalam konteks negara dapat berupa aparatur pemerintah, sumber daya alam, peralatan, uang dan kekuasaan hukum dan politik. Hal-hal yang telah dijelaskan di atas merupakan peristilahan-peristilahan untuk menjelaskan pengertian akuntabilitas dari berbagai sudut pandang.

Akuntabilitas sebenarnya merupakan sisi-sisi sikap dan watak kehidupan manusia yang meliputi akuntabilitas *internal* dan *eksternal*. Dari sisi *internal* seseorang, akuntabilitas merupakan pertanggung jawaban orang tersebut kepada tuhannya. Akuntabilitas yang demikian ini meliputi pertanggung jawaban diri

sendiri mengenai segala sesuatu yang dijalankannya yang hanya diketahui dan dipahami oleh dia sendiri. Oleh karena itu, akuntabilitas *internal* ini disebut juga sebagai akuntabilitas spiritual. bahwa dengan disadarinya akuntabilitas spiritual ini, maka pengertian *accountable* atau tidaknya seseorang bukan hanya dikarenakan dia tidak sensitif terhadap lingkungannya. Akan tetapi, lebih jauh dari itu yakni seperti adanya perasaan malu atas warna kulitnya, tidak bangga menjadi bagian dari suatu bangsa, kurang nasionalis dan sebagainya. Akuntabilitas yang satu ini sangat sulit untuk diukur karena tidak adanya indikator yang jelas dan diterima oleh semua orang serta tidak ada yang melakukan pengecekan, pengevaluasian dan pemantauan baik sejak tahap proses sampai dengan tahap pertanggung jawaban kegiatan itu sendiri.

4.6.2 Tindakan Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Program Perbaikan Jalan di Kota Bandung

Melakukan perubahan perilaku dan kinerja aparatur agar lebih produktif sering ditanggapi dengan sikap tidak optimis, karena menyangkut perubahan nilai tertentu termasuk merubah kebiasaan individu dan kelompok. Walaupun belum maksimal hendaknya berusaha untuk melakukan upaya yang terbaik. Proses peningkatan produktivitas kerja memberi kesempatan terbaik untuk membangun pengalaman yang terus berkembang. Untuk membuat peningkatan yang berarti dalam produktivitas aparatur harus berusaha mencapai tingkat terbaik, upaya tersebut seharusnya menjadi aspek manajemen rutin yang berkesinambungan.

Mewujudkan tindakan yang baik merupakan hal yang harus dilakukan aparatur demi menciptakan sebuah kinerja yang maksimal dan sebagai dasar

acuan dalam pengukuran kinerja agar dapat berjalan dengan semestinya. akuntabilitas bertujuan supaya pelayanan publik lebih mengutamakan transparansi dan kesamaan akses setiap warganegara. Setiap warganegara berhak mendapatkan kesamaan akses dalam kinerja yang aparatur berikan. Proses kinerja yang dikerjakan juga harus transparan dan didukung oleh kepastian prosedur serta waktu pekerjaan.

Mewujudkan akuntabilitas juga merupakan suatu keharusan dalam mengukur sebuah kinerja organisasi dan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja suatu organiasi untuk mencapai hasil yang akan dicapai oleh Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam melakukan perbaikan jalan. Melaksanakan program-program yang telah ditetapkan sebelumnya merupakan langkah awal aparatur dalam menjalankan seluruh rangkaian kegiatan perbaikan jalan. Terdapat kendala-kendala yang terjadi pada saat perbaikan jalan merupakan suatu hal teknis yang biasa dialami oleh sebuah organisasi. Karena kendala yang muncul terhadap pelaksanaan suatu program yang dijalankan oleh setiap organisasi ataupun instansi pemerintahan merupakan hal yang bersifat kondisional dan dapat sewaktu-waktu terjadi.

Akuntabilitas juga merupakan suatu instrumen untuk kegiatan kontrol di dalam suatu organisasi terutama dalam pencapaian hasil kinerja Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Dalam hal ini, diperlukan evaluasi kinerja yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian hasil serta cara-cara yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Pengendalian *(control)* sebagai bagian penting dalam manajemen yang baik

merupakan hal yang saling menunjang akuntabilitas. Dengan kata lain, pengendalian tidak dapat berjalan efisien dan efektif bila tidak ditunjang dengan mekanisme akuntabilitas yang baik serta tingkat kesesuaian berupa perencanaan terhadap program-program yang telah direncanakan sebelumnya untuk dijadikan sebagai indikator keberhasilan organisasi

Kekurangan-kekurangan yang terjadi pada saat proses perbaikan jalan tentunya telah ditekan serendah mungkin oleh Unit Reaksi Cepat Karees agar pada saat pelaksanaan perbaikan jalan tidak begitu menghambat kinerja dari Unit Reaksi Cepat Karees dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Akuntabilitas berupa tingkat kesesuaian dari proses perbaikan jalan yang telah dilakukan menjadi hal penting yang diperhatikan Unit Reaksi cepat Karees demi kelancaran proses perbaikan jalan baik secara teknis di lapangan maupun secara administratif. Adanya kerjasama yang terjalin antara Unit Reaksi Cepat Karees dengan para *stakeholders* merupakan hal penting yang harus diperhatikan agar kekurangan-kekurangan yang terjadi di lapangan dapat diatasi dengan cepat, tepat, efektif dan efisien.

Kinerja yang memiliki akutanbilitas dalam tataran organisasi di lingkungan Unit Reaksi Cepat Karees khususnya dalam program perbaikan jalan akan mendorong aparatur untuk menampilkan tindakan kinerja yang memuaskan dan tingkat produktifitas yang tinggi. Artinya, disamping kinerja dan produktifitas kinerja juga harus memiliki kesediaan memikul tanggung jawab yang sangat besar dan berperilaku yang positif dalam bekerja.

Faktor penting dalam suatu pencapaian kinerja aparatur yang hasilnya dapat dirasakan keberadaannya oleh masyarakat, dalam suatu tindakan kinerja aparatur harus dijalankan dengan baik apabila berjalan baik dan lancar maka akan tercapainya suatu tujuan. Hasil akhir yang dapat dicapai yang sesuai dengan tujuan dan telah direncanakan, maka fungsi kinerja harus mampu berjalan dengan akuntabilitas yang baik. Kinerja Unit Reaksi Cepat Karees menjadi tanggung jawab semua aparatur dari suatu kegiatan dapat dilihat dari bagaimana akuntabilitas dapat dijalankan dengan baik.

Tindakan yang dilakukan oleh Unit Reaksi Cepat Karees dalam menghadapi permasalahan-permasalahan yang menghambat adalah dengan melakukan evaluasi terhadap sejauh mana pelaksanaan perbaikan jalan. Secara garis besar Unit Reaksi Cepat Karees sangat berperan aktif dalam menanggapi semua permasalahan-permasalahan yang terjadi pada saat proses perbaikan jalan, akan tetapi peran aktif Unit Reaksi Cepat Karees tidak sepenuhnya didukung oleh respon lainnya seperti anggaran dan infrastruktur lainnya seperti peralatan pununjang perbaikan jalan sehingga hal ini menimbulkan permasalahan-permasalah yang terjadi pada tahap pelaksanaannya. Kewajiban Unit Reaksi Cepat Karees ialah mewujudkan kesesuaian kinerja dan keakuratan hasil-hasil yang telah diperoleh selama kegiatan perbaikan jalan berlangsung. Tingkat kesesuaian dan tindakan yang dilakukan oleh Unit Reaksi Cepat Karees menjadi indikator yang menentukan apakah akuntabilitas Unit Reaksi Cepa Karees telah sesuai dengan target yang telah diharapkan sebelumnya atau tidak.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat dikatakan bahwa akuntabilitas Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam melakukan perbaikan jalan secara keseluruhan belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya jalan rusak yang harus diperbaiki oleh Unit Reaksi Cepat Karees. Belum terlaksananya tingkat kesesuaian dan tindakan yang cepat yang diharapkan oleh Unit Reaksi Cepat Karees disebabkan oleh beberapa hambatan lainya seperti terbatasnya anggaran, hujan dan kepadatan lalu lintas tidak cukup responsif dalam menanggapi permasalahan-permasalahan yang menghambat proses perbaikan jalan.