BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Tingkat Efektivitas Kinerja Aparatur DBMP Kota Bandung Dalam Program Pemeliharaan Jalan di Kota Bandung

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 jalam sangatlah penting, karena hal itu adalah pendukung kelancaran aktifitas masyarakat yang dilakukan setiap hari.

Penyelenggaraan pelayanan pembangunan kepada masyarakat terutama dalam program pemeliharaan 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 DBMP Kota Bandung. Substansi pelayanan selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dan atau instansi terkait untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam program pemeliharaan jalan di DBMP 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.

Efektivitas secara umum menunjukan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Pemimpin yang efektif bertugas dan bertanggung jawab dalam program pemeliharaan jalan yang ada di DBMP Kota Bandung dalam rangka proses manajemen dan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bagian Pembanguna dan Pemeliharaan Kebinamargaan DBMP Kota Bandung yang mengatakan :

> "Mengenai tingkat efektivitas kerja aparatur dalam program pemeliharaan jalan di kota Bandung ini sudah berjalan cukup efektif. Tetapi perlu ada lagi pengoptimalan manajemen dan komunikasi yang baik agar aparatur bisa menjalankan tugasnya dengan lebih baik lagi" (Sjafroedin, 24/6/2013).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut pemimpin yang ada di DBMP Kota Bandung sudah cukup efektif dalam menjalankan tugasnya terutama program pemeliharaan jalan di Kota Bandung. Tugas pengelolaan tersebut meliputi perencanaan program, tranformasi program, komunikasi program, organisasi pelaksana, pemantau, pengendalian dan penilaian yang dilakukan dengan cukup efektif, walaupun masih ada beberapa kekurangan. Sesuai dengan jenjang dan ruang lingkup tugasnya, setiap pemimpin harus memiliki kemampuan yang memadai tentang pengelolaan program pemeliharaan jalan di Kota Bandung.

Suatu sistem yang efektif dalam tataran organisasi khususnya di lingkungan DBMP Kota Bandung terutama dalam program pemeliharaan 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 diinginan aparatur

dan organisasi masyarakat tersebut. Artinya, di samping kinerja dan produktivitas kinerja, suatu sistem imbalanpun harus merupakan penghargaan terhadap kesetiaan, pengalaman, kesediaan memikul tanggung jawab yang lebih besar, prakarsa, kreativitas, inovasi dan perilaku positif lain yang jelas.

Aktivitas yang dilakukan oleh aparatur DBMP Kota Bandung dalam rangka pencapaian tujuan yang ditetapkan dan disepakati bersama dalam program pemeliharaan jalan di Kota Bandung diperlukan untuk menopang kegiatan pencapaian tujuan itu sendiri. Artinya, untuk meningkatkan suatu efektivitas maka salah satunya dapat dilihat dari aktivitas 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 manusialah 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 efektivitasnya.

Transparansi pelayanan memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka dengan segala sesuatu yang berkaitan dengan program

pemeliharaan jalan dalam pemberian pelayanan itu sendiri kepada masyarakat. Kebutuhan akan keterbukaan dalam pemberian pelayanan harus dicanangkan, karena pada dasarnya dalam meningkatkan suatu kualitas pelayanan, hal demikian sangat dibutuhkan karena senantiasa akan memberikan masyarakat rasa percaya terhadap aparatur dalam pemeliharaan jalan yang telah rusak dan akan segera diperbaiki. Oleh karena itu, aparatur dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, yang notabenenya menjadi kebutuhan serta hak dasar bagi warga Negara, harus senantia berorientasi kepada kualitas pelayanan dengan tanpa mengabaikan asas kejelasan dan kepastian serta keadilan dalam pemberian pelayanan itu sendiri. Kejelasan dan kepastian yang dimaksud tidak lain dari peraturan-peraturan yang terkait di dalamnya dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa pelayanan tersebut. Peran aparatur sangat penting dalam melaksanakan pembangunan nasional berupa program pemeliharaan jalan.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pemeliharaan Kebinamargaan DBMP Kota Bandung yang mengatakan :

> "Aparatur DBMP sudah berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat mengenai program pemeliharaan jalan di Kota Bandung dengan merespon semua keluhan dari masyarakat dan segera membuat program pemeliharaan atau perbaikan jalan."(Bekti, 26/6/2013).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja aparatur dalam melaksanakan, memanfaatkan, mengembangkan dan mengambil langkah-langkah pelayanan yang akurat dan cepat dalam program pemeliharaan jalan di Kota Bandung perlu diwujudkan dengan baik dalam pelaksanaannya. Melalui program pemeliharaan jalan yang bertujuan untuk mewujudkan jalan yang baik di Kota Bandung dapat meningkatkan kinerja aparatur DBMP dalam

melayani masyarakat. Pelaksanaan program pemeliharaan jalan memperlihatkan adanya kinerja aparatur dan langkah-langkah yang jelas dalam rangka mewujudkan masyarakat yang nyaman melewati jalan yang ada di kota Bandung. Pelaksanaan program pemeliharaan jalan diharapkan dapat menggali kinerja yang lebih optimal atau baik oleh aparatur DBMP Kota Bandung. Instruksi ini merupakan kinerja aparatur melalui program pemeliharaan jalan yang dikelola oleh aparatur DBMP Kota Bandung pada seksi Pemeliharaan kebinamargaan untuk dimanfaatkan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan 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 dari suatu kegiatan dapat dilihat dari bagaimana tingkat efektivitasnya. Tingkat efektivitas sebagai suatu ukuran yang dirasakan langsung dari suatu kegiatan seberapa efektifnya seorang aparatur dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya di DBMP Kota Bandung dan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dapat diketahui bagaimana tingkat efektivitas yang ada di DBMP Kota Bandung dalam melayani masyarakat sudah cukup baik, karena aparatur memberikan pelayanan mengenai program pemeliharaan jalan di Kota Bandung dilakukan secara profesionalisme, yaitu dengan memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat sehingga dapat berjalan

dengan efektif, berharap dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat. Aparatur DBMP Kota Bandung menunjukkan proses penyampaian melalui program pemeliharaan jalan akan berhasil dengan efektif apabila program yang dibuat dapat di realisasikan atau dalam pelaksanaannya sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

4.1.1 Sumber Daya Manusia DBMP Kota Bandung Dalam Program Pemeliharaan Jalan di Kota Bandung

Sumber daya manusia aparatur adalah seluruh kemampuan atau potensi aparatur yang berada di dalam lingkungan DBMP Kota Bandung dalam program pemeliharaan jalan beserta karakteristik sosial maupun ekonominya yang dapat dimanfaatkan untuk keperluan pembangunan. Jadi membahas sumber daya manusia berarti membahas aparatur DBMP 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 DBMP 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 bidang pembangunan dan pemeliharaan kebinamargaan DBMP Kota Bandung yang mengatakan :

> "Aparatur DBMP 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 (Sjafroedin, 24/6/2013).

Berdasarkan wawancara tersebut sumber daya manusia yang ada di lingkungan DBMP Kota Bandung khususnya di bidang pemeliharaan kebinamargaan yang mengelola program pemeliharaan 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 DBMP Kota Bandung setiap tahunnya mempunyai program dalam mengevaluasi kinerja untuk memperbaiki kinerja aparatur yang kurang baik menjadi lebih baik lagi.

Tabel 4.1
Data Jumlah Pegawai Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung
Tahun 2012

Pendidikan	Jumlah
SD	68
SMP	41
SMA/K	228
D3	7
S1	74
S2	13
Jumlah	**431**

Sumber : (Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, 2012)

Berdasarkan data di atas jumlah pegawai yang berada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung berdasarkan pendidikannya yaitu dari jenjang pendidikan SD sebanyak 68, jenjang pendidikan SMP sebanyak 41, jenjang pendidikan SMA/K sebanyak 228, jenjang pendidikan D3 sebanyak 7, jenjang pendidikan S1 sebanyak 74, dan jenjang pendidikan S2 sebanyak 13. Dari data diatas jumlah pegawai yang paling banyak adalah dari jenjang pendidikan SMA/K sebanyak 228 sedangkan yang paling sedikit dari jenjang pendidikan D3 sebanyak 7.

Berdasarkan wawancara dengan kepala seksi pemeliharaan kebinamargaan DBMP Kota Bandung yang mengatakan :

> "jumlah aparatur yang ada di DBMP Kota Bandung khususnya aparatur yang melaksanakan tugas dalam survey pemeliharaan jalan kurang karena jalan di Kota Bandung banyak tetapi aparaturnya sedikit" (Bekti, 26/6/2013).

Berdasarkan wawancara tersebut sumber daya manusia yang ada di lingkungan DBMP Kota Bandung khususnya di bidang pemeliharaan kebinamargaan jumlah aparatur yang melaksanakan tugas dalam survey program pemeliharaan jalan yang rusak dan perbaikan jalan suakelola UPT kurang karena

ruas jalan yang ada di Kota Bandung adalah 3.893 ruas jalan sedangkan aparatur yang melaksanakan pemeliharaan hanya ada 30 orang dari setiap 6 (enam) UPT.OP yang ada di DBMP Kota Bandung.

Kinerja aparatur dicapai dengan maksimal dalam melaksanakan tugasnya sebagai aktor utama pemberian kebutuhan berupa program pemeliharaan jalan 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 pemeliharaan jalan di DBMP Kota Bandung senantiasa berada pada koridor atau alur yang sudah ditentukan tersebut. Peran serta aparatur dalam mensukseskan program pemeliharaan jalan yang melibatkan partisipasi masyarakat sangat dan selalu meningkakan hasil yang maksimal sangat besar dalam meningkatkan sumber daya aparatur yang ada di lingkungan DBMP Kota Bandung.

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

jumlah aparatur yang ada dalam survey dan pelaksanaan suakelola UPT. masih mini.

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

Pengembangan sumber daya aparatur dalam Program pemeliharaan jalan yang dilakukan oleh aparatur DBMP 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 DBMP Kota Bandung diarahkan kepada pembentukan efektivitas pelayanan kepada masyarakat melalui Program

pemeliharaan jalan dalam peningkatan sumber daya diterapkan, supaya aparatur mendapatkan pelatihan khusus dalam penanganannya. Program pemeliharaan jalan sangat membutuhkan aparatur yang ahli dalam bidang teknis untuk mengoperasionalkan dan mengaplikasikan data-data mengenai.

Kualitas aparatur dalam pemberian pelayanan yang bermutu selalu berkaitan dengan sumber daya aparatur dan yang ada di lingkungan DBMP Kota Bandung Program pemeliharaan jalan Konsep tentang investasi sumber daya manusia yang dapat menunjang pertumbuhan organisasi telah mendap at pengakuan. Manusia diposisikan sebagai suatu bentuk kapital *human capita* sebagaimana bentuk kapital-kapital lainnya seperti teknologi, mesin, tanah, uang dsb. *Human capital* ini dapat diaplikasikan melalui berbagai bentuk investasi sumber daya aparatur diantaranya pendidikan.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan sumber daya aparatur yang ada di DBMP Kota Bandung sudah cukup baik, karena sumber daya aparatur yang ada di DBMP Kota Bandung memiliki kualitas yang baik, terutama dalam Program pemeliharaan jalan. Aparatur DBMP Kota Bandung pada bidang pemeliharaan kebinamargaan masih kurang jumlahnya dalam pelaksanaan survey dan pelaksanaan suakelola perbaikan jalan atau pemeliharaan jalan yang ada, sumber daya aparatur di DBMP 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.

4.1.2 Program Kerja DBMP Kota Bandung dalam Pelaksanaan Program Pemeliharaan Jalan Di Kota Bandung

Tantangan yang dihadapi aparatur negara khususnya di lingkungan DBMP Kota Bandung cukup memprihatinkan terutama karena masih ada pemimpin dan aparatur yang mengabaikan nilai-nilai moral dan budaya kerja dalam susunan program kerja. Oleh karena itu perlu segera dikembangkan budaya kerja aparatur demi terwujudnya kesejahteraan dan pelayanan masyarakat secara baik dan benar terutama dalam program pemeliharaan jalan di Kota Bandung. Masalah mendasar dalam memahami dan mengimplementasikan budaya kerja itu merupakan tugas berat yang ditempuh secara utuh menyeluruh dalam waktu panjang karena menyangkut proses pembangunan karakter, sikap, dan perilaku serta peradaban bangsa.

Program kerja aparatur DBMP Kota Bandung dapat diawali dalam bentuk nilai-nilai yang terkandung di dalamnya, institusi, atau sistem kerja, sikap dan perilaku aparatur yang melaksanakan program pemeliharaan jalan di Kota Bandung. Interaksi antara ketiga unsur penting itulah yang sangat mempengaruhi pengembangan budaya kerja. Di samping faktor lingkungan yang sangat mempengaruhinya, unsur-unsur itu diinternalisasikan ke dalam setiap pribadi aparatur sehingga menghasilkan kinerja berupa produk dan jasa yang bermutu bagi peningkatan pelayanan masyarakat. Untuk mengimplementasikannya diperlukan perbaikan persepsi, pola pikir, dan mengubah perilaku yang dilakukan dengan menumbuh kembangkan nilai-nilai budaya kerja sesuai dengan

perkembangan ilmu dan teknologi yang berguna untuk menyusun program kerja yang baik.

Peningkatan kinerja aparatur secara individu di DBMP Kota Bandung dalam menerapkan program pemeliharaan jalan di Kota Bandung akan dapat berdaya guna bila nilai-nilai dasar budaya kerja dapat diterapkan melalui proses program kerja yang baik dengan cara penerapan nilai-nilai budaya kerja untuk pengembangan jati diri, sikap dan perilaku aparatur DBMP Kota Bandung sebagai pelayanan masyarakat, penerapan nilai-nilai melalui pengembangan kerja sama dan dinamika kelompok, penerapan nilai-nilai budaya kerja untuk memperbaiki program kerja yang baik. Penerapan nilai-nilai budaya kerja untuk memperbaiki pelaksanaan program kerja, penerapan nilai-nilai budaya kerja untuk memperbaiki pelaksanaan pengawasan, evaluasi kinerja dan penegakan hukum secara konsisten. Program kerja ini diharapkan tidak terhenti sebagai wacana melainkan benar-benar bisa terwujud sebagai standard *operating procedure*. Karena itu dua pendekatan dapat ditempuh secara strategis yaitu sosialisasi dari dalam aparatur negara sendiri dipadukan dengan sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi kepada masyarakat sangat strategis karena dapat membentuk opini publik yang diharapkan dapat berdampak positif terhadap perubahan lingkungan sosial yang mampu untuk perubahan sikap dari perilaku setiap aparatur negara khususnya di lingkungan DBMP Kota Bandung.

Kerja yaitu sesuatu yang dikeluarkan oleh seseorang sebagai profesi, sengaja dilakukan untuk mendapatkan penghasilan. Pengeluaran energi untuk kegiatan yang dibutuhkan oleh seseorang untuk mencapai tujuan tertentu. Tanpa

bekerja hidup akan terasa enak, pekerjaan yang tidak berarti membuat hidup tidak bergairah. Kerja sesuatu yang diinginkan oleh manusia., manusia perlu bekerja dan ingin bekerja dan pekerjaan yang berarti memberikan dampak fisik dan emosi, orang yang kecanduan kerja sangat terikat pada pekerjaan tidak bisa berhenti bekerja orang yang malas bekerja tidak mau melakukan pekerjaan. Memandang pekerjaan sebagai sesuatu yang tidak disenangi tetapi harus dilakukan. Pekerja memandang pekerjaan dari sudut uang yang didapat, pekerajaan sebagai suatu lingkungan sosial yang didominasi oleh hubungan interpersonal/loyalita pekerja mengembangkan diri dan memenuhi kebutuhannya dari pekerjaan yang dilakukan.

Pengembangan budaya kerja aparatur demi mewujudkan program kerja yang baik di DBMP Kota Bandung dalam menerapkan program pemeliharaan jalan, telah disusun pedoman pelaksanaan pengembangan program kerja beserta teknis dan mekanisme pelaksanaannya, sosialisasi penerapan nilai-nilai yang ditunjang dengan pelaksanaan pelatihan untuk *"mindsetting and value"* di lingkungan aparatur pemerintah DBMP Kota Bandung, perumusan RUU tentang Etika Aparatur Negara (RUU Perilaku Aparat Negara), sebagai acuan kode etik bagi aparatur dalam pelaksanaan program pemeliharaan jalan di Kota Bandung secara baik. Selanjutnya telah dilaksanakan pengembangan program kerja aparatur di tiap kondisi budaya kerja yang diharapkan terbangunnya kultur birokrasi pemerintah untuk mewujudkan kondisi tersebut antara lain terciptanya iklim kerja yang berorientasi pada etos kerja dan produktivitas yang tinggi melalui

pengembangan program kerja yang membentuk perubahan sikap dan perilaku serta motivasi kerja.

Tabel 4.2
Program Pemeliharaan Pada 6 UPT Tahun 2012

No	Lokasi	Program M2
1.	UPT.OP.Bojonagara	9,200.00
2.	UPT.OP.Cibeunying	10,780.00
3.	UPT.OP.Tegallega	11,614.00
4.	UPT.OP. Karees	9,870.00
5.	UPT.OP.Ujungberung	11,549.00
6.	UPT.OP.Gedebage	13,220.00
Total		66,233,00

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

Berdasarkan tabel 4.2 di atas program pemeliharaan yang akan dikerjakan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung tahun 2012 ada enam UPT.OP. yaitu UPT.OP. Bojonagara jumlah program 9,200.00 M2, UPT.OP. Cibeunying jumlah program 10,780.00 M2, UPT.OP. Tegallega jumlah program 11,614.00 M2, UPT.OP. Karees jumlah program 9,870.00 M2, UPT.OP. Ujungberung jumlah program 11,549.00 M2, dan UPT.OP. Gedebage jumlah program 13,220.00 M2. Berdasarkan wawancara dengan seksi Pulahta Program/Perencanaan Jalan DBMP Kota Bandung yang mengatakan :

> "program kerja dalam pemeliharaan jalan di Kota Bandung ini sudah kami susun rapih, dengan menginput data yang sudah ada sebagai jangka pendek maupun dengan mengumpulkan data jalan yang rusak secara kolektif dari seluruh wilayah Bandung sebagai jangka panjang (Melky, 27/6/2013).

Berdasarkan penjelasan wawancara diatas, dapat diukur dari segi bagaimana sumber daya aparatur dalam menyusun program kerja yang diberikan oleh aparatur DBMP Kota Bandung. Program kerja yang dibentuk oleh aparatur

DBMP Kota Bandung sudah cukup baik, dengan menyusun program kerja jangka pendek dan jangka panjang, yang berkaitan dengan pemeliharaan jalan di Kota Bandung. Program kerja jangka pendek yaitu dengan selalu survey atau selalu memeriksa jalan yang akan direhabitasi setiap satu bulan dan program kerja jangka panjang yaitu mengadakan pemeliharaan jalan dengan tambalan aspal atau peningkatan jalan yang rusak serta evaluasi kinerja aparatur untuk dapat memberikan pelayanan yang baik mengenai jalan kepada masyarakat. Program pemeliharaan jalan yang dilakukan oleh aparatur DBMP Kota Bandung yang merupakan cara untuk menigkatkan tingkat efektivitas di masa yang akan datang, baik bagi organisasi ataupun masyarakat. Peningkatan efektivitas melalui pemeliharaan jalan dapat memudahkan aparatur DBMP Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, adapun bagi masyarakat dapat memperoleh jalan yang nyaman dan baik.

Pengembangan program kerja yang baik, terbentuk sikap, perilaku dan budaya kerja aparatur yang etis, bermoral, profesional, disiplin, hemat, hidup sederhana, jujur, produktif, menghargai waktu, menjadi panutan dan teladan, serta mendapat kepercayaan dari masyarakat. Dalam reformasi birokrasi diharapkan dapat terwujud birokrasi yang andal dan profesional efektif dan efisien serta mampu mengantisipasi dinamika perubahan global yang merupakan landasan kokoh bagi Indonesia menuju *civil society* yang demokratis, maju dan mandiri, berdaya saing serta bersih dalam penyelenggaraan negara.

Tingkat efektivitas yang diukur dalam penyusunan program kerja dapat dipengaruhi oleh sumber daya aparatur DBMP Kota Bandung sendiri, dimana jika

sumber daya aparatur dalam menyusun program kerja dengan baik maka akan berjalan baik. Penyusunan program kerja yang diberikan tidak baik maka tidak akan baik. Program kerja yang ada di lingkungan DBMP Kota Bandung khususnya pada bidang pembangunan dan pemeliharaan kebinamargaan telah dilaksanakan dengan cukup baik oleh aparatur yang bertugas sudah sesuai program kerja yang telah disusun. Berdasarkan adanya pemeliharaan jalan aparatur DBMP Kota Bandung mengharapkan dapat lebih mengoptimalkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur DBMP Kota Bandung kepada masyarakat. Pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh DBMP Kota Bandung terhadap para aparaturnya merupakan suatu proses yang harus dilakukan secara terus menerus, karena pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu upaya untuk pengembangan SDM yang ada di DBMP Kota Bandung. Pendidikan dan pelatihan berupa pembinaan kepada pemimpin organisasi yang dinamakan Diklat kepemimpinan, dan pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada para aparatur supaya aparatur-aparatur yang ada di lingkungan DBMP Kota Bandung khusunya pada bidang pembangunan dan pemeliharaan kebinamargaan mempunyai kualitas yang baik, untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui pemeliharaan jalan. Pendidikan dan pelatihan baik bagi pemimpin yang ada di DBMP Kota Bandung maupun aparatur-aparaturnya bertujuan untuk meningkatkan kemampuan secara terus menerus sesuai dengan kemajuan dan perkembangannya.

Pada umumnya jalan yang berkondisi baik atau sedang memerlukan pekerjaan pemeliharaan. Perkerasan dengan tipe permukaan dan lebar yang

memadai dan berkondisi baik/sedang, hanya memerlukan pemeliharaan rutin secara teratur. Apabila permukaan jalan aspal masih dapat dilewati dengan kecepatan dan kenyamanan yang memadai tetapi terlihat adanya tanda-tanda kerusakan, seperti retak-retak atau tambalan (hasil pemeliharaan rutin), maka mungkin akan tetap untuk melakukan pemeliharaan berkala dalam bentuk pengaspalan ulang, baik pengaspanan tipis untuk pencegahan/overlay aspal untuk perbaikan. Jalan kerikil yang dibangun dan dipelihara dengan baik harus dibentuk ulang secara teratur. Frekuensi pembentukan ini tergantung dari volume lalulintas, secara berkala lapisan penutup ini harus dilengkapi dengan pekerjaan pengkerililan ulang dengan menggunakan agregat

Berdasarkan pembahasan di atas program kerja yang ada di DBMP Kota Bandung sudah baik, dapat dilihat dari pengembangan sumber daya aparatur yang dapat meningkatkan aparatur yang ada di DBMP Kota Bandung dalam menyusun program kerja melalui pendidikan dan pelatihan serta pengelolaan aparatur untuk mencapai suatu hasil yang optimal dalam meningkatkan pelayanan publik. Selain itu, dipengaruhi oleh persentase keahlian aparatur yang bergerak dibidangnya, seperti contoh untuk pemeliharaan jalan dibutuhkan seseorang yang benar-benar mampu dalam lelang pemeliharaan jalan dan survey ruas-ruas jalan yang rusak di Kota Bandung.

Tabel 4.3
Rekapitulasi Laporan Hasil Pekerjaan
Program Pemeliharaan dan non Program Pemeliharaan Jalan
Pada Tahun 2012

Lokasi	Jumlah Program Pemeliharaan Jalan	Jumlah Non Program Pemeliharaan Jalan	Jumlah Total Realisasi Pemeliharaan Jalan
UPT.OP.Bojonagara	9.200 M2	7.072 M2	16.272 M2
UPT.OP.Cibeunying	10.780 M2	7.967 M2	18.747 M2
UPT.OP.Tegallega	11.614 M2	8.074 M2	19.688 M2
UPT.OP. Karees	9.870 M2	15.462 M2	25.332 M2
UPT.OP.Ujungberung	11.549 M2	2.950 M2	14.499 M2
UPT.OP.Gedebage	13.220 M2	7.677 M2	20.897 M2
JUMLAH	66.233 M2	49.202 M2	115.435 M2

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

Berdasarkan tabel 4.3 di atas Rekapitulasi Laporan Hasil Pekerjaan Program Pemeliharaan pada Tahun 2012 yaitu UPT.OP. Bojonagara jumlah program pemeliharaan jalan 9.200 M2, jumlah non program pemeliharaan jalan 7.072 M2 dan jumlah total realisasi pemeliharaan jalan 16.272 M2, UPT.OP. Cibeunying jumlah program pemeliharaan jalan 10.780 M2, jumlah non program pemeliharaan jalan 7.967 M2 dan jumlah total realisasi pemeliharaan jalan 18.747 M2, UPT.OP. Tegallega jumlah program pemeliharaan jalan 11.614 M2, jumlah non program pemeliharaan jalan 8.074 M2 dan jumlah total realisasi pemeliharaan jalan 19.688, UPT.OP. Karees jumlah program pemeliharaan jalan 9.870 M2, jumlah non program pemeliharaan jalan 15.462 M2 dan jumlah total realisasi pemeliharaan jalan 25.332 M2, UPT.OP. Ujungberung jumlah program pemeliharaan jalan 11.549 M2, jumlah non program pemeliharaan jalan 2.950 M2 dan jumlah total realisasi pemeliharaan jalan 14.499 M2, dan UPT.OP. Gedebage

jumlah program pemeliharaan jalan 13.220 M2, jumlah non program pemeliharaan jalan 7.677 M2 dan jumlah total realisasi pemeliharaan jalan 20.897 M2. Berdasarkan data di atas semua program pemeliharaan jalan sudah dilaksanakan dengan baik semua pemeliharaan jalan terselesaikan sesuai dengan program yang telah dibuat atau direncanakan dan ada juga pemeliharaan jalan yang tidak direncanakan atau non program yang dilaksanakan oleh setiap UPT.OP, non program pemeliharaan jalan dilaksanakan tanpa mengadakan lelang proyek.

4.1.3 Kebijakan yang ada di DBMP Kota Bandung Dalam Program Pemeliharaan Jalan di Kota Bandung.

Kebijakan lembaga pemerintahan daerah yang terkait dengan pemeliharaan jalan secara harfiah bersumber pada manajerial kebijakan desentralisasi kewenangan daerah seperti yang tertuang dalam UU no. 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, UU no. 33 tahu 2004 tentang perimbangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah serta UU no. 38 tahun 2004 tentang jalan. Disamping itu mendasari apa yang tertuang pada amanat nasional yaitu seperti yang tertera dalam beberapa ketetapan MPR tahun 1999 secara jelas menggambarkan bidang-bidang kunci bagi pengembangan kapasitas oleh pemerintah. Kebijakan peningkatan kapasitas sebenarnya muncul lebih kepada kesadaran dalam menghadapi keraguan menghadapi desentralisasi.

Pada dasarnya kewenangan penyelenggaraan umum ada pada pemerintah pusat dan pemerintah daerah, sedangkan penguasaan atas jalan ada pada negara,

dengan tujuan agar peran jalan dalam melayani kegiatan masyarakat terjaga. Untuk itu negara mengadakan pengaturan tentang pemberian kewenangan penyelenggaraan jalan. Negara memberi wewenang kepada pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota untuk melaksanakan penyelenggaraan jalan. Pada UU no. 38 tahun 2004 tentang jalan, juga menyebutkan bahwa masyarakat berperan serta dalam penyelenggaraan jalan.

Wewenang penyelenggaraan jalan tersebut yang meliputi kegiatan-kegiatan seluruh siklus kegiatan dan perwujudan jalan yang meliputi pengaturan, pembinaan, pembangunan dan pengawasan jalan. Perumusan kebijakan penyelenggaraan jalan pemantapan kondisi jalan, pembangunan ruas jalan, penyeresian sistem jaringan jalan, pengembangn alternatif pbiaya, meningkatkan tanggung jawab.

Berdasarkan peraturan daerah no 13 tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah, DBMP kota bandung salah satu perangkat daerah yang dilimpahkan wewenang dibidang kepuan termasuk bidang sarana dan prasarana atau sebagai pembinaan jalan kota, sehingga dapat disebutkan jika pengemban tugas sebagai pelaksana teknis pemeliharaan jalan di kota bandung adalah DBMP yang ditangani oleh seksi pengembangan, peningkatan dan pemeliharaan jalan.

Dalam Perda no 13 tahun 2007 tentang struktur organisasi perangkat daerah, DBMP mengemban tugas sebagai dinas teknik yang membidangi urusan kePUan. Sebagai ilustrasi, DBMP sebagai unsur pelaksana pemerintahan daerah kota bandung dipimpin langsung oleh kepala dinas yang berada dibawah dan

tanggung jawab kepada walikota melalui sekretariat daerah. Proses rekstrukturisasi organisasi.

Dalam penetapan program oleh lembaga teknis pemeliharaan jalan harus didasarkan oleh tingkat v kebutuhan pemenuhan tingkat pelayanan dari berbagai tuntutan, keluhan maupun pandangan masyarakat sebagai penerima dan merasakan hasil akan tingkat pelayanan jalan. Rentang waktu dalam proses perencanaan diharapkan tidak terlalu lama sehingga tidak menyebabkan permasalahan berupa kerusakan jalan, yang semestinya program yang diusulkan hanya berupa pelaksanaan pemeliharaan jalan.

Disamping jabatan tersebut pada DBMP dibentuk pula unit pelaksana teknis yang ditetapkan berdasarkan keputusan walikota bandung no 265 tahun 2008 terdiri dari:

a. UPT operasional pemeliharaan 1 membawahkan sub bag tata usaha
b. UPT operasional pemeliharaan 2 membawahkan sub bag tata usaha
c. UPT operasional pemeliharaan 3 membawahkan sub bag tata usaha
d. UPT operasional pemeliharaan 4 membawahkan sub bag tata usaha
e. UPT operasional pemeliharaan 5 membawahkan sub bag tata usaha
f. UPT operasional pemeliharaan 6 membawahkan sub bag tata usaha
g. UPT alat berat
h. UPT produksi campuran aspal
i. UPT labotarium
j. UPT daerah aliran sungai

Kebijakan merupakan segala sesuatu yang dikerjakan dan yang tidak dikerjakan oleh pemerintah khususnya di lingkungan DBMP Kota Bandung dalam pemeliharaan jalan, karena kebijakan berkenaan dengan setiap aturan main dalam kehidupan bersama, baik yang berkenaan dengan hubungan antar masyarakat maupun antara masyarakat dan pemerintah di DBMP Kota Bandung.

Salah satu ciri masyarakat modern yang demokratis adalah kepedulian mereka terhadap kebijakan pemerintah khususnya di DBMP Kota Bandung. Kepedulian tersebut dimulai sejak akan dibuat suatu kebijakan yang dihasilkan oleh aparatur DBMP Kota Bandung terutama dalam pemeliharaan jalan sampai kepada pelaksanaannya. Tentunya, kepedulian tersebut dikarenakan kebijakan publik akan mempengaruhi kehidupan mereka sehari-hari. Oleh karena itu, sudah seharusnya pemerintah yang demokratis selalu mengajak masyarakat mendiskusikan rancangan kebijakan publik khususnya mengenai pemeliharaan jalan di DBMP Kota Bandung.

Di Indonesia sendiri saat ini terlihat makin bergairah masyarakat membahas rancangan kebijakan publik yang ada di DBMP Kota Bandung. Antusiasme semacam ini sangat positif sejauh memberikan perspektif lain bagi kepentingan masyarakat tentang pemeliharaan jalan. Debat publik menandakan dinamika suatu masyarakat, besarnya keterlibatan masyarakat tidak bisa dilepaskan dari era reformasi yang sampai saat ini masih terus bergulir dengan berbagai dinamika dan resikonya.

Tantangan yang dihadapi saat ini adalah bagaimana membuat rambu-rambu, sehingga dinamika masyarakat tidak terjerumus menjadi suatu anarki. Ini

memang bukan persoalan yang mudah, tetapi tidak berarti tidak bisa ditanggulangi. Persoalannya akan terletak dipihak pembuat kebijakan, pemerintah, dengan masyarakat sebagai pihak yang akan merasakan kebijakan publik tersebut. Artinya, bagaiman kedua belah pihak memainkan perannya dengan bijak, pada akhirnya akan memunculkan kebijakan publik yang bisa diterima oleh semua pihak untuk kepentingan masyarakat juga pada akhirnya.

Pada umumnya proses kebijakan publik diawali dengan adanya ketidakpuasan dari masyarakat terhadap ketidakadilan dan terpinggirkan. Selain itu, bisa juga karena masyarakat memunculkan aspirasi baru dan pertimbangan baru tentang lingkungan. Ada juga penyebab lainnya seperti gagasan baru yang terkait dengan hak. Walau begitu. sampai tingkatan ini tidak akan terjadi apapun kecuali media massa mengangkatnya dan membicarakannya, serta menyiarkan isu-isu tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan kepala bidang Pembangunan dan Pemeliharaan Kebinamargaan yang mengatakan :

> “kebijakan dalam program pemeliharaan jalan ini memang sudah ada dari pusat, jadi kami hanya berusaha mengoptimalkan kebijakan itu untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, mengingat masyarakat saat ini sudah semakin pintar sehingga kami merasa perlu untuk mengimbangi semua kebutuhan masyarakat mengenai pemeliharaan jalan atau perbaikan jalan”(Sjafroedin, 27/6/2013).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, jelas bahwa terdapat hubungan yang sangat erat antara Ekonomi dengan Kebijakan Publik, untuk membahas keterkaitan antara berbagai aspek, proses, dan institusi pemerintah tentang program pemeliharaan jalan di DBMP Kota Bandung. Kebijakan yang dikeluarkan oleh DBMP Kota Bandung dalam program pemeliharaan jalan

merupakan kebijakan yang cukup tepat, karena dengan adanya sistem ini masyarakat lebih dipermudah dalam urusan informasi program pemeliharaan jalan. Penelusuran yang mendalam tentang dunia usaha biasanya didekati dengan format dan pola hubungan antara swasta, masyarakat, pemerintah, lembaga konsumen, dan sebagainya. Dengan demikian pembahasan ini jelas terkait erat dengan kebijakan yang dihasilkan DBMP Kota Bandung, mulai dan proses perancangan, perumusan, sistem organisasi, dan implementasi kebijakan publik tersebut. Kebijakan yang dihasilkan oleh pemerintah di DBMP Kota Bandung mempunyai berbagai bentuk.

Kebijakan pemeliharaan jalan yang ada di lingkungan DBMP Kota Bandung adalah mewujudkan pencapaian visi pelaksanaan terwujudnya tingkat pelayanan infrastruktur jalan dan drainase yang handal dan ramah lingkungan bagi masyarakat. Sehingga diperlukan prioritas dan sinkronisasi efektifitas agenda program kerja yang bagus sesuai dengan perkembangan yang ada sebagai indikator tertentu. Pada dasarnya visi pelaksanaan terwujudnya tingkat pelayanan infrastruktur jalan dan drainase yang handal dan ramah lingkungan di DBMP Kota Bandung merupakan konsep yang baik dan memiliki tujuan yang baik juga.

Implementasi arah kebijakan pemeliharaan jalan di lingkungan DBMP Kota Bandung diuraikan dalam program dan kegiatan pembangunan sesuai urusan pemerintahan pusat maupun daerah, kewenangan daerah dan satuan kerja pemerintah daerah sebagai pelaksana pembangunan daerah. Urusan pemerintahan daerah dapat dikelompokkan atas urusan wajib dan urusan pilihan. Urusan wajib adalah urusan yang sangat mendasar atas hak dan pelayanan dasar masyarakat,

sedangkan urusan pilihan sebagai urusan yang secara nyata ada di daerah dan potensial untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai kondisi, kekhasan dan potensi unggulan daerah. Penjelasan mengenai sumber daya aparatur dalam menyusun program kerja diatas, dapat diukur dari segi bagaimana sumber daya aparatur dalam menyusun program kerja untuk mengeluarkan kebijakan yang diberikan oleh aparatur DBMP Kota Bandung. Kebijakan yang telah dikeluarkan oleh aparatur DBMP Kota Bandung berguna untuk masyarakat yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam program pemeliharaan jalan. Kebijakan yang di keluarkan oleh pimpinan DBMP Kota Bandung pada bidang teknologi dan informasi seperti yang telah di jelaskan di atas yaitu kebijakan tentang program jangka pendek dan jangka panjang.

Peningkatan efektivitas sumber daya aparatur dalam menyusun program kerja yang menghasilkan kebijakan yaitu program pemeliharaan jalan dapat memudahkan aparatur DBMP Kota Bandung dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu jalan yang baik dan nyaman dalam program pemeliharaan jalan.

Berdasarkan hasil pembahasan di atas kebijkan yang dihasilkan oleh aparatur DBMP Kota Bandung dengan adanya program pemeliharaan jalan sudah cukup baik, karena aparatur dalam mengeluarkan kebijakan sesuai dengan tingkat efektivitas sumber daya aparatur dalam menyusun program kerja. Diantaranya kebijakan dalam mengadakan program kerja pendidikan dan pelatihan yang berguna untuk meningkatkan kualitas aparatur khususnya pada bidang pemeliharaan kebinamargaan. Kebijakan dalam mengeluarkan program kerja

jangka pendek dan jangka panjang seperti yang telah di jelaskan di atas, kebijakan mengenai tata tertib peraturan di lingkungan DBMP Kota Bandung.

4.2 Tingkat Efisiensi kerja aparatur DBMP Kota Bandung Dalam pelaksanaan Program Pemeliharaan

Efisiensi merupakan suatu ukuran keberhasilan yang dinilai dari segi besarnya sumber/biaya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan. Efisiensi merupakan suatu ukuran dalam membandingkan rencana penggunaan masukan dengan penggunaan yang direalisasikan atau perkataam lain penggunaan yang sebenarnya Efisiensi adalah perbandingan yang terbaik antara *input* (masukan) dan *output* (hasil antara keuntungan dengan sumber-sumber yang dipergunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas. Dengan kata lain hubungan antara apa yang telah diselesaikan

Kerja aparatur DBMP Kota Bandung dalam program pemeliharaan jalan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, untuk mendapatkan hasil kerja yang baik aparatur DBMP Kota Bandung berusaha untuk memberikan pelayanan melalui program pemeliharaan jalan. efisiensi kerja yang dicapai oleh seorang aparatur, harus menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab, hal ini dapat mempermudah arah yang tepat pada sasaran organisasi pemerintahan, sehingga akibatnya akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efesien. Salah satu upaya aparatur DBMP Kota Bandung dalam menggunakan program pemeliharaan jalan untuk menjadikannya sebagai suatu cara dalam menciptakan

efisiensi yang baik guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dengan pelayanan program pemeliharaan jalan diharapkan dapat mencakup ukuran terhadap masyarakat tentang bagaimana efisiensi yang baik. Efisien yang baik dapat diukur, jika hasil tersebut dapat bermanfaat dan disajikan secara komparatif dengan hasil sebelumnya yang menyangkut target, tujuan, atau sasaran, norma, atau standar yang diterima secara umum. Ukuran itu mencakup akibat tidak lansung yang signifikan, dimaksud atau tidak dimaksud, positif atau negatif, yang terjadi akibat pemberian pelayanan.

Kinerja aparatur DBMP Kota Bandung adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan suatu organisasi atau instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi DBMP Kota Bandung yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Usaha meningkatkan efisiensi kerja aparatur harus dimulai dengan memusatkan perhatian kepada sekelompok masalah yang berkaitan, termasuk teknologi, struktur organisasi, budaya organisasi, perubahan sifat pekerjaan dan pekerja, kebutuhan akan pelayanan pada masyarakat yang lebih baik. Proses peningkatan kinerja aparatur memberi kesempatan terbaik untuk membangun pengalaman yang terus berkembang. Untuk meningkatkan efisiensi kerja, kinerja aparatur yang berarti harus berusaha mencapai tingkat terbaik, upaya tersebut seharusnya menjadi aspek manajemen rutin yang berkesinambungan.

Berdasarkan wawancara dengan pelaksana kepala bidang pembangunan dan pemeliharaan kebinamargaan DBMP Kota Bandung yang mengatakan :

> “mengenai efisiensi kerja aparatur DBMP Kota Bandung dalam pelaksanaan program pemeliharaan jalan yang telah dilakukan beberapa usaha, diantaranya kami menekankan kepada aparatur agar bekerja secara professional, selain itu juga memberikan motivasi, penilaian kinerja, dll agar bias mengerjakan tugasnya dengan baik”(Sjafroedin, 24/6/2013).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut efisiensi yang dihasilkan dari pengolahan data-data yang ada pada program pemeliharaan jalan dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat mengenai informasi tentang program pemeliharaan jalan. Tujuan atau sasaran organisasi yang ingin dicapai oleh DBMP Kota Bandung berupa bagaimana efektivitas pelayanan dan efisiensi atau bentuk fisik dari kerja kelompok atau organisasi. Aparatur khususnya aparatur DBMP Kota Bandung, harus memiliki motivasi yang baik dalam kinerja. Motivasi merupakan cara yang digunakan untuk merangsang pegawai untuk mengeluarkan dan mengembangkan kemampuannya agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Pentingnya motivasi bagi aparatur, karena terdapat beberapa hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku aparatur supaya mau bekerja untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Bentuk motivasi kepada aparatur tidak bisa disamaratakan, karena tergantung kondisi sosial dan pendidikannya.

Aparatur DBMP Kota Bandung memiliki motivasi yang dilakukan dengan dua cara yaitu, Pertama motivasi langsung motivasi yang diberikan baik materil maupun nonmateril secara langsung pada setiap aparatur untuk memenuhi kebutuhan dan tercapainya kepuasaan. Motivasi materil yaitu berupa upah tambahan atas prestasi kerja aparatur yang selalu meningkat dalam menjalankan tugasnya, teritama dalam mengelola program pemeliharaan jalan, motivasi

nonmaterial berupa penghargaan yang diberikan kepada aparatur yang memiliki prestasi kerja yang baik, misalnya pengangkatan jabatan. Pemberian motivasi ini biasanya dalam bentuk ucapan pujian, penghargaan, dan bonus berupa uang, Kedua motivasi tidak langsung merupakan pemberian motivasi dalam bentuk fasilitas-fasilitas pendukung dalam menunjang semangat kerja atau kelancaran tugas aparatur dalam bekerja melayani masyarakat. Sehingga dapat meningkatkan efisiensil kerja aparatur untuk membuat professional aparatur.

Penyelenggaraan pemerintahan berupaya mewujudkan pemerintahan yang baik (*good-governance*) dan bersih (*clean-government*) termasuk didalamnya memerlukan sikap aparatur yang profesionalisme. Terabaikannya sikap profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan akan berdampak kepada menurunnya efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Profesionalisme lebih ditujukan kepada kemampuan aparatur secara efektif dan efisiensi yang baik, adil, dan inklusif dan tidak hanya sekedar kecocokan keahlian dengan tempat penugasan. Sehingga aparatur dituntut untuk mempunyai kemampuan dan keahlian untuk memahami dari aspirasi dan kebutuhan masyarakat kedalam kegiatan dan program kebijakan yang telah dikeluarkan.

Aparatur harus profesional menurut keterangan diatas memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan mutu yang baik. Pengetahuan dan keterampilan yang khusus yang dimiliki seorang aparatur pemerintahan akan dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan efektif dan efisien. Sudah menjadi kebutuhan

mendasar bagi aparatur untuk bekerja secara profesional serta mampu merespon perkembangan global dan aspirasi masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai yang responsif, inovatif, efektif dan efisien, serta berguna untuk mewujudkan visi misi yang direncanakan. Sumber daya aparatur merupakan faktor dan modal utama yang dapat menunjang kinerja aparatur dalam program pemeliharaan jalan. Struktur organisasi sangat penting untuk mengetahui tata hubungan kerja antara apartur eksekutif dengan pelaksana. Berdasarkan wawancara, untuk mewujudkan efisiensi yang baik di DBMP Kota Bandung dengan program pemeliharaan jalan, diperlukan adanya sikap antar aparatur dalam menjaga keserasian, keselarasan, dan keseimbangan.

Seorang pemimpin diperlukan sikap yang benar-benar dapat membantu bawahan untuk mendapatkan kinerja aparatur yang efektif dan efisien, menurut hasil wawancara dengan Staf bidang Pemeliharaan Kebinamargaan, sikap perilaku pimpinan Kepala bagian pada bidang Pemeliharaan Kebinamargaan memiliki ciri ciri yaitu, ramah tamah, mendukung dan membela bawahan, adanya komunikasi antar aparatur dengan baik, adanya koordinasi antara pemimpin dengan bawahannya, dapat memikirkan kesejahteraan bawahan, tidak adanya jarak antara pemimpin dengan bawahan, dan tidak hanya mementingkan kebijakan-kebijakan dirinya sendiri.

Berdasarkan hasil keterangan diatas, bahwa perilaku pemimpin di lingkungan DBMP Kota Bandung khususnya di bidang Pemeliharaan Kebinamargaan, dapat memberikan arahan yang positif bagi aparatur sebagai bawahan untuk meningkatkan kinerja aparatur di DBMP Kota Bandung sudah

termasuk memiliki kecepatan dalam mengolah data, hal ini tidak terlepas dari pengaruh seorang pemimpin. Norma merupakan aturan-aturan bagi para aparatur, dengan adannya norma dapat membatasi sikap aparatur agar tidak bertindak sewenang-wenang. Norma atau aturan tersebut jelas akan mempengaruhi sikap aparatur dalam menjalankan tugasnya, norma diperlukan agar dalam bertugas mereka tetap memperhatikan dan memperdulikan norma yang ada.

Norma sangat diperlukan oleh aparatur, karena dengan adanya norma aparatur dalam melaksanakan tugasnya dapat terstruktur dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Norma atau aturan juga dapat mempengaruhi sikap aparatur dalam menjalankan tugasnya, karena apabila mereka bertindak sewenang-wenang maka dengan adanya aturan tersebut dapat mencegah hal tersebut. DBMP Kota Bandung sebagai organisasi pemerintah dibidang Pemeliharaan Kebinamargaan selalu memperhatikan norma atau aturan yang berlaku, karena mereka juga menginginkan pelaksanaan program pemeliharaan jalan dapat berhasil dengan tujuan yang dicapai. Selain itu juga dengan adanya norma atau aturan maka dapat menciptakan kedisipilinan di antara mereka, mereka juga akan bekerja dengan disiplin demi mencapai keberhasilan pelaksanaan program pemeliharaan jalan.

Berdasarkan hasil pembahasan diatas DBMP Kota Bandung khususnya di bidang Pemeliharaan Kebinamargaan dalam program pemeliharaan jalan sudah cukup efisien, dapat dilihat dari norma atau aturan yang berasal dari peraturan yang berlaku di DBMP Kota Bandung dan sudah pasti sesuai dengan peraturan dan tata tertib Pegawai Negeri Sipil., mereka lebih disiplin dan profesional dalam

melaksanakan tugasnya. Hal tersebut dilakukan agar keberhasilan program pemeliharaan jalan bisa tercapai dengan efisien.

4.2.1 Waktu Yang Digunakan DBMP Kota Bandung Dalam Program Pemeliharaan Jalan

Waktu adalah sesuatu yang sangat berharga yang telah dianugerahkan Tuhan kepada kita. Waktu ini memiliki keunikan selalu bergerak maju dan tidak pernah mundur sedetikpun. Waktu juga tidak bisa diulang dan akan selalu meninggalkan setiap orang yang melalaikannya. Waktu bisa membawa seseorang pada kesuksesan, namun juga dapat menjerumuskan pada kegagalan.

Waktu adalah seluruh rangkaian saat ketika proses perbuatan yang dilakukan oleh aparatur DBMP Kota Bandung secara terukur, waktu yang digunakan maupun yang terbuang atau keadaan berada atau yang sedang berlangsung. Tiap masyarakat memilki pandangan yang relatif berbeda tentang waktu yang mereka jalani. Sebagai contoh: masyarakat barat melihat waktu sebagai sebuah garis lurus linier. Konsep garis lurus tentang waktu diikuti dengan terbentuknya konsep tentang urutan kejadian. Dengan kata lain sejarah manusia dilihat sebagai sebuah proses perjalanan dalam sebuah garis waktu sejak zaman dulu, zaman sekarang dan zaman yang akan datang.

Berbeda dengan masyarakat Barat, masysrakat Hindu melihat waktu sebagai sebuah siklus yang terus berulang tanpa akhir. Cara pandang terhadap waktu bukan hanya sekedar cara melihat detikan arloji pada dinding yang terus berputar tanpa henti dan menunggu komando dari setiap orang, namun waktu lebih dilihat sebagai kesempatan, uang dan karya yang terus berlangsung

mengukir hidup yang tiada hentinya. Kebebasan waktu terjadi dimana orang mampu memberikan segala karya, cipta, dan karsanya bagi semua.

Aturan waktu tersebut, akselerasi pengguna program pemeliharaan jalan yang efektif dan efisien dapat tercipta. Tugas-tugas aparatur yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi program pemeliharaan jalan seperti pengumpulan data mengenai narkoba memang belum terlaksana dengan maksimal karena masih adanya kendala, akan tetapi pelaksanaan program pemeliharaan jalan yang dilakukan sudah dapat dipertanggungjawabkan kepada atasan atau dalam artian sudah dapat menciptakan akselerasi pekayanan program pemeliharaan jalan yang cukup efektif dan efisien.

Berdasarkan wawancara dengan kepala bidang pembangunan dan pemeliharaan kebinamargaan DBMP Kota Bandung yang mengatakan :

> "mengenai waktu kerja aparatur DBMP Kota Bandung dalam pelaksanaan program pemeliharaan jalan, memiliki peraturan yang mengikat agar aparatur menggunakan waktunya secara efisien, aturan itu sudah disampaikan pada pembinaan-pembinaan yang telah dilaksanakan" (Sjafroedin, 24/6/2013).

Berdasarkan hasil wawancara diatas aturan yang berlaku di lingkungan DBMP Kota Bandung dalam menentukan waktu, sebagai program pemeliharaan jalan merupakan langkah pemerintah untuk memberikan peringatan kepada pengguna program pemeliharaan jalan dalam menjalankan tugasnya. Maksud dari peringatan tersebut bertujuan agar program pemeliharaan jalan dalam menjalankan tugasnya tidak menyimpang dari ketentuan waktu yang telah ditentukan, ketentuan waktu tersebut yaitu telah ditentukan sekitar awal tahun sudah dapat direkomendasi melalui proses sertifikasi, mereka tidak bertindak

sesuai dengan keinginan pribadinya melainkan menjalankan tugas guna kepentingan pemerintah dan negara.

Faktor pembinaan kemampuan sumber daya aparatur merupakan prioritas, sehingga dalam jangka panjang secara mandiri mampu melakukan pemeliharaan dan menjawab semua masalah yang terjadi pada pelaksanaan program pemeliharaan 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 pemeliharaan jalan dengan tepat pada waktunya.

Aturan waktu tersebut, akselerasi pengguna program pemeliharaan jalan yang efektif dan efisien dapat tercipta. Tugas-tugas aparatur yang dilakukan dengan program pemeliharaan jalan seperti pengumpulan data mengenai perbaikan jalan memang belum terlaksana dengan maksimal karena masih adanya kendala, akan tetapi pelaksanaan program pemeliharaan jalan yang dilakukan sudah dapat dipertanggungjawabkan kepada atasan atau dalam artian sudah dapat menciptakan akselerasi pekayanan program pemeliharaan jalan yang cukup efektif dan efisien.

Berdasarkan wawancara dengan kepala seksi pemeliharaan kebinamargaan DBMP Kota Bandung yang mengatakan :

> “waktu kerja aparatur dalam pelaksanaan program pemeliharaan jalan, memiliki peraturan yang mengikat agar aparatur menggunakan waktunya secara baik sesuai dengan program yang telah di tetapkan” (Bekti, 24/6/2013).

Berdasarkan uraian wawancara tersebut, bahwa norma atau aturan dapat mempengaruhi sikap pelaksana pelayanan dan juga melalui norma atau aturan

pelaksanaan program pemeliharaan jalan Penggunaan komputer untuk kegiatan harian perlu adanya waktu yang efektif dan efisien. Salah satu pemacu kearah itu adalah peran pimpinan yang harus dapat menjadi *leader* serta merupakan prioritas utama bagi sosialisasi penggunaan program pemeliharaan jalan dengan ketentuan waktu yang tepat. Sehingga program pemeliharaan jalan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan. Perlu didukung oleh ketersediaan sumber daya aparatur yang baik, untuk menjamin keberhasilan program pemeliharaan jalan di DBMP Kota Bandung dengan tepat pada waktunya.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat di Jl. Srigading Kec. Sumur Bandung Kota Bandung yang mengatakan :

> "waktu kerja aparatur DBMP Kota Bandung dalam pelaksanaan program pemeliharaan jalan khususnya di Jl. Srigading selama 3 bulan rusak tetapi belum juga dilaksanakan perbaikan, mengakibatkan tidak nyaman dalam melewati jalan tersebut"(Asih, 23/6/2013).

Berdasarkan wawancara di atas, masyarakat komplain tentang perbaikan jalan atau pemeliharaan jalan yang telah rusak selama 3 bulan, mengakibatkan perjalanan masyarakat tidak nyaman dan sedikit terhambat oleh banyaknya lubang di jalan khususnya di Jl. Srigading, padahal program pemeliharaan jalan ada programnya setiap bulan.

Berdasarkan wawancara dengan Pelaksana Lapangan pemeliharaan kebinamargaan DBMP Kota Bandung yang mengatakan :

> "waktu kerja aparatur dalam pelaksanaan program pemeliharaan jalan sudah berjalan dengan baik tapi memang masih ada sedikit waktu pelaksanaan yang terlambat karena jalan yang rusak terjadi pada akhir tahun dan harus di anggarkan lagi biayanya pada awal tahun" (Apin, 24/6/2013).

Berdasarkan uraian wawancara tersebut, bahwa masih ada sedikit waktu pelaksanaan yang terlambat waktu kerja karena jalan yang rusak terjadi pada akhir tahun dan harus di anggarkan lagi biayanya pada awal tahun dengan kata lain pelaksanaan pemeliharaan jalan yang dikerjakan oleh aparatur DBMP Kota Bandung sudah berjalan dengan baik teapi anggaranlah yang belum mencukupi sampai akhir tahun.

Faktor pembinaan kemampuan sumber daya aparatur merupakan prioritas, sehingga dalam jangka panjang secara mandiri mampu melakukan pemeliharaan dan menjawab semua masalah yang terjadi pada pelaksanaan program pemeliharaan 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 pemeliharaan jalan dengan tepat pada waktunya.

Tingkat ketidakhadiran dan tingkat keterlambatan aparatur DBMP Kota Bandung sangat mempengaruhi proses pelaksanaan program pemeliharaan jalan di Kota Bandung. Aparatur yang sering kali absen, izin, atau sakit akan menghambat proses pelaksanaan pemeliharaan jalan. Faktanya di lapangan, masih banyak aparatur DBMP Kota Bandung yang tidak masuk kantor dengan berbagai alasan. Walaupun sudah ada ketentuan yang resmi dari DBMP Kota Bandung bahwa jika 2 Kali alpa masih dalam batas wajar. Absen tersebut dapat dilihat dari gambar dibawah ini:

Gambar 4.1
Absensi Aparatur DBMP Kota Bandung



(Sumber: DBMP Kota Bandung, 2012)

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat sejauh mana tingkat ketidakhadiran dan keterlambatan aparatur dalam melaksanakan pekerjaannya. Hasil dari pengamatan peneliti dilapangan dan wawancara dengan aparatur DBMP Kota Bandung waktu yang dipergunakan dalam survey program pemeliharaan jalan kurang lebih dalam jangka waktu satu minggu satu kali.

Berdasarkan hasil pembahasan di atas yang diperlukan dalam pelaksanakan program pemeliharaan jalan, proses pengumpulan data perbaikan jalan ini dapat berjalan cukup cepat, tetapi belum adanya konsistensi waktu yang diperlukan dalam pelaksanannya. Perlu didukung oleh ketersediaan sumber daya

aparatur yang baik, untuk menjamin keberhasilan pemeliharaan jalan dengan tepat pada waktunya.

4.2.2 Biaya Yang digunakan DBMP Kota Bandung Dalam Program Pemeliharaan Jalan di Kota Bandung

Berdasarkan tahun anggaran berjalan perencanaan program dilakukan untuk rencana penanganan tahun berikutnya, proses program usulan diawali dengan identifikasi ruas-ruas jalan yang akan dilakukan penanganan pemeliharaan jalan dengan memperhatikan catatan atau laporan tentang tingkat kerusakan jalan pada ruas-ruas jalan kota secara umum.

Selanjutnya dilakukan survei, investigasi, pengukuran serta data lain yang terkait. Perencana teknis selalu dilakukan oleh DBMP Kota Bandung baik survei lapangan maupun pelaksanaan penghitungan teknis analisis sampai kepada perhitungan rencana anggaran biaya. Dokumen perencanaan teknis ini dijadikan dasar untuk memenuhu kriteria format program pembangunan daerah tahunan, selanjutnya disebut RASK (Rencana Anggaran Satuan Kerja), setelah pembahasan rask pada tim musrembang (musyawaran perencanaan pembangunan) tingkat kota, dalam kegiatan ini akan ditentukan estimasi besaran alokasi pembiayaan pemeliharaan jalan dan termasuk sekala prioritas, disandingkan dengan alan kontrol atau dokumen lain perencanaan daerah berupa RKPD (Rencana Kegiatan Perangkat Daerah).

Hasil rapat musrembang kota dan dokumen RKPD menjadi patokan bagi panitia anggaran eksekutif dalam menilai kelayakan dan prioritas kegiatan dalam

pelaksanaan pembangunan daerah. Hasil kerja panitia anggaran eksekutif akan menjadi dokumen usulan RAPBD tahun berjalan, bersama panitia anggaran legislatif melakukan pembahasan intensif sehingga menghasilkan rencana APBD selanjutnya untuk disyahkan menjadi peraturan daerah kota bandung sebagai pedoman sebagai pelaksanaan APBD kota bandung. Masing-masing perangkat daerah termasuk DBMP kota Bandung mempersiapkan DASK daftar anggsrsn satuan kerja salah satunya adalah DASK pemeliharaan Kota Bandung, selanjutnya bersama dengan organisasi pelaksana kegiatan dan panitia dalam rangka pelaksanaan pelelangan, kemudian dilakukan pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan jalan.

Seorang aparatur harus dapat menentukkan proses program pemeliharaan jalan yang akan digunakan dalam pembuatan setiap komponennya, serta waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan program pemeliharaan jalan dapat mengetahui berapa besarnya biaya yang harus dikeluarkan dalam pembuatan sistem tersebut. Tujuan utama dalam mencapai laba dengan menggunakan sumber sumber ekonomi yang dimiliki, setelah tujuan ditentukan didalam perencanaan yang berupa anggaran maka harus dianalisis dipakai untuk menganalisis daya guna dan hasil guna biaya sesuai yang direncanakan. Mengemukan bahwa definisi biaya dibagi atas dua yaitu biaya dalam arti sempit dan biaya dalam arti luas.

Pemeliharaan jalan di DBMP Kota Bandung dibuat untuk mengukur dan membebankan biaya kepada besaran biaya yang dibutuhkan, Obyek biaya dapat berupa apapun, seperti produk, penggunaan sistem elektronik, aktivitas, dan

sebagainya, yang diukur biayanya dan dibebankan aktivitas muncul sebagai obyek biaya yang penting.

Dalam arti luas biaya adalah pengorbanan sumber ekonomi yang diukur dalam satuan uang yang telah terjadi dan kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu. Sedangkan pengertian biaya dalam arti sempit adalah sebagai pengorbanan sumber ekonomi untuk memperoleh aktiva. Dari definisi biaya tersebut merupakan pengorbanan sumber ekonomi, diukur dalam satuan uang yang telah terjadi atau secara potensial akan terjadi. Pengorbanan tersebut untuk tujuan tertentu.

Biaya adalah beban terhadap penghasilan karena menggunakan sumberdaya ekonomi yang ada. Beban mencangkup baik kerugian maupun beban yang ditimbulkan dalam pelaksanaan aktivitas organisasi. Pada prinsipnya pengertian biaya adalah pengeluaran-pengeluaran untuk pembelian semua sumber-sumber daya yang diperlukan dalam program pemeliharaan jalan.

Berdasarkan wawancara dengan kepala bidang pembangunan dan pemeliharaan kebinamargaan DBMP Kota Bandung yang mengatakan :

> “biaya dalam program pemeliharaan jalan di Kota Bandung ini, dananya di bagi 2 yaitu dana untuk lelang dan dana suakelola oleh setiap UPT. yang ada, kami menghitung dan mendata semua keperluan sesuai dengan kebutuhan berjalannya program pemeliharaan jalan ini” (Sjafroedin, 24/6/2013).

Berdasarkan hasil wawancara di atas obyek Biaya dalam program pemeliharaan jalan di DBMP Kota Bandung dibagi 2 (dua) yaitu biaya untuk lelang tender dan biaya suakelola yang dikerjakan oleh setiap UPT. yang ada, dana dibuat untuk mengukur dan membebankan biaya kepada besaran biaya yang

dibutuhkan, Obyek biaya dapat berupa apapun, seperti produk, penggunaan system elektronik, aktivitas, dan sebagainya, yang diukur biayanya dan dibebankan aktivitas muncul sebagai obyek biaya yang penting.

Berdasarkan wawancara dengan kepala seksi pemeliharaan kebinamargaan DBMP Kota Bandung yang mengatakan :

> "mengenai biaya dalam program pemeliharaan jalan di Kota Bandung ini, dananya di atas seratus juta jadi melalui lelang atau tender untuk menyerahkan urusan ini kepada pihak lain, kami menghitung dan mendata semua keperluan sesuai dengan kebutuhan berjalannya program pemeliharaan jalan ini" (Bekti, 27/6/2013).

Berdasarkan wawancara di atas, biaya program pemeliharaan jalan lebih dari seratus juta melalui tender atau lelang sedangka yang dibawah seratus juta tidak ditenderkan tetapi melalui biaya suakelola oleh setiap UPT. yang ada. Oleh karena itu biaya dijadikan unit dasar kerja yang dilakukan dalam sebuah organisasi terutama di lingkungan organisasi DBMP Kota Bandung, dan dapat juga digambarkan sebagai pengumpulan tindakan dalam suatu organisasi yang berguna bagi para aparatur untuk melakukan perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan.

Berdasarkan wawancara dengan staf pelaksana lapangan pemeliharaan kebinamargaan DBMP Kota Bandung yang mengatakan :

> "mengenai biaya pada suakelola terdapat beberapa biaya yang kurang dalam pengerjaan program pemeliharaan jalan, karena dibandingkan program yang ada dengan non program lebih banyak yang non program." (Apin, 27/6/2013).

Berdasarkan wawancara di atas, biaya pada pengerjaan program pemeliharaan jalan kurang dibandingkan program yang ada dengan non program lebih banyak yang non program jadi biaya kurang karena pembebanan biaya

secara akurat dalam program pemeliharaan jalan yang ada di DBMP Kota Bandung, biaya sangatlah penting. Biaya yang dikeluarkan untuk program pemeliharaan jalan tidak dapat dipastikan secara nominal. Pembebanan biaya yang terdistorsi dapat menghasilkan keputusan yang salah dan evaluasi yang buruk.

Ketertelusuran untuk membantu meningkatkan keakuratan pembebanan biaya pada program pemeliharaan jalan, maka hubungan antara biaya dan obyek biaya harus digali. Biaya dapat secara langsung atau tidak langsung berkaitan dengan obyek biaya. Biaya tidak langsung adalah biaya yang tidak mudah dan akurat dilacak sebagai obyek biaya. Biaya langsung adalah biaya yang dengan mudah dan akurat ditelusur sebagai obyek biaya.

Penelusuran adalah pembebanan aktual biaya ke obyek biaya, dengan menggunakan ukuran yang dapat diamati atas sumber daya aparatur tersebut dalam mengolah data program pemeliharaan jalan melalui program pemeliharaan jalan yang ada di DBMP Kota Bandung. Penelusuran langsung adalah suatu proses pengidentifikasian dan pembebanan biaya yang berkaitan secara khusus dengan suatu obyek.

Penelusuran penggerak adalah penggunaan penggerak untuk membebani biaya ke obyek biaya. Penggerak adalah faktor penyebab yang dapat diamati dan yang mengukur konsumsi sumber daya aparatur dalam menggunakan program pemeliharaan jalan. Oleh karena itu, penggerak faktor yang menyebabkan perubahan dalam penggunaan sumber daya aparatur, dan memiliki hubungan sebab akibat dengan biaya yang berhubungan dengan obyek biaya.

Membebankan biaya tidak langsung adalah biaya-biaya yang tidak dapat dibebankan ke objek-objek biaya, baik dengan menggunakan penelusuran langsung atau penggerak. Hal ini berarti bahwa tidak ada hubungan sebab akibat antara biaya dan objek biaya, atau penelusuran tidak layak dilakukan secara ekonomis. Pembebanan biaya tidak langsung ke objek biaya disebut alokasi. Oleh karena tidak terdapat hubungan sebab akibat, pengalokasian biaya tidak langsung didasarkan pada kemudahan atau beberapa asumsi yang berhubungan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas biaya yang dibutuhkan bagi aparatur dalam pelaksanaan program pemeliharaan jalan cukup besar oleh sebab itu penyusunan biaya haruslah disusun dengan baik agar tidak ada kekurangan biaya dalam pelaksanaannya dan biaya yang tidak diduga harus dianggarkan agar pelaksanaan berjalan dengan harapan yang telah dibuat atau ditentukan sebelumnya.

4.3 Keamanan DBMP Kota Bandung Dalam Program Pemeliharaan Jalan

Keamanan adalah proses serta hasil pelayanan yang dilakukan oleh aparatur DBMP Kota Bandung yang dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum melalui program pemeliharaan jalan. Keamanan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan dalam program pemeliharaan jalan harus adanya pengendalian yang baik, untuk memastikan bahwa telah diimplementasikan sesuai yang direncanakan, beroperasi dengan baik, dan operasi tetap dalam keadaan aman dari penyalah gunaan atau gangguan.

Faktor keamanan itu sendiri biasa dilihat dari aspek prosedur kerja DBMP Kota Bandung dalam mengoperasikan program pemeliharaan jalan. Prosedur adalah serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang sama agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama (contohnya prosedur kesehatan dan keselamatan kerja). Lebih tepatnya, kata ini bisa mengindikasikan rangkaian aktivitas, tugas-tugas, langkah-langkah, keputusan-keputusan, perhitungan-perhitungan dan proses-proses, yang dijalankan melalui serangkaian pekerjaan yang menghasilkan suatu tujuan yang diinginkan, suatu produk atau sebuah akibat. Sebuah prosedur biasanya mengakibatkan sebuah perubahan.

Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah DBMP Kota Bandung baik ditingkat pusat maupun daerah yang berupa program pemeliharaan jalan untuk memenuhi kebutuhan bagi masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai program pemeliharaan jalan. Prosedur pelayanan, yaitu suatu rangkaian tugas-tugas aparatur DBMP Kota Bandung yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilaksanakan dengan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan.

Berdasarkan wawancara dengan kepala bidang pembangunan dan pmeliharaan kebinamargaan DBMP Kota Bandung yang mengatakan :

> “untuk masalah keamanan aparatur, selama aparatur bekerja sesuai prosedur kerja maka kami jamin keamanannya sedangkan untuk

> masyarakat kemanan mereka terjamin, sehingga baik aparatur pelaksana maupun masyarakat tidak usah was-was dalam menjalankan program pemeliharaan jalan ini ” (Sjafroedin, 25/6/2013).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, untuk masalah keamanan aparatur selama bekerja sesuai prosedur kerja maka jamin keamanannya sedangkan untuk masyarakat kemanan mereka terjamin, sehingga baik aparatur pelaksana maupun masyarakat tidak usah khawatir dalam menjalankan program pemeliharaan jalan ini misalnya memakai helm dan rompi baju yang telah disediakan dinas.

Gambar 4.2
Perlengkapan atau Pengamanan Saat Memperbaiki Jalan



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

Berdasarkan wawancara dengan kepala seksi pemeliharaan kebinamargaan DBMP Kota Bandung yang mengatakan :

> “untuk masalah keamanan aparatur, selama aparatur bekerja sesuai prosedur kerja maka kami jamin keamanannya sedangkan untuk masyarakat kemanan mereka terjamin dengan dipasangnya rambu-rambu perbaikan jalan” (Bekti, 26/6/2013).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, untuk masalah keamanan aparatur bekerja sesuai prosedur kerja maka jamin keamanannya dan untuk masyarakat kemanan mereka terjamin dengan adanya rambu-rambu yang dipasang saat perlaksanaan perbaikan jalan tersebut dilakukan atau dilaksanakan.

Hal ini diperkuat oleh pernyataan salah satu masyarakat dari sekian banyak pengguna jalan di Jl. Caringin kec. Babakan Ciparay ini :

> "dalam pemeliharaan jalan ini keamaan kami terjamin, sehingga kami bisa melintas dengan aman dalam masa rehabilitasi jalan atau perbaikan jalan, karena di jalan yang sedang diperbaiki terdapat tanda peringatan sedang ada perbaikan jalan" (Haryanto, 2/6/2013).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, Organisasi publik dikatakan efektif dan efesien apabila sesuai dengan prosedur pelayanan dalam pelaksanaannya birokrasi dapat berfungsi melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat, artinya tidak ada hambatan yang terjadi dalam pelayanan pemeliharaan jalan yang selama ini telah dilaksanakan oleh pemerintah DBMP Kota Bandung tersebut, cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan, karena mengikuti prosedur pelayanan yang baik. serta mampu memecahkan masalah yang ada akibat adanya perubahan sosial yang sangat cepat dari faktor eksternal. Sudah seharusnya DBMP Kota Bandung mengoptimalkan pelayanannya kepada publik. Hal ini seperti tercantum dalam visi dan misi serta tujuan dari instansi tersebut. Instansi pemerintah saat ini kurang mampu bersaing dengan pihak swasta dalam penyediaan pelayanan jasa dikarenakan tidak dimilikinya konsistensi dan produktivitas kerja yang handal dari instansi pemerintahan.

Banyak alasan yang digunakan oleh pihak instansi pemerintah dalam menutup kelemahan tersebut, seperti kurangnya insfrastruktur, modal, maupun sumber daya aparatur yang handal. Jika dicermati dari pihak swasta semua hal tersebut hampir sebanding dan sama rata. Oleh sebab itu pemerintah dituntut untuk mampu bersaing dengan pihak swasta, tidak ada salahnya apabila pihak instansi mau belajar dan bekerja dari pihak swasta khususnya dalam bidang

pelayanan tentunya diikuti prosedur pelayanan yang baik, karena kedua belah pihak sama-sama ingin memberikan konstribusi yang efektif dan efesien kepada masyarakat yang memerlukannya.

Prosedur pelayanan merupakan tahapan dalam tata kerja aparatur DBMP Kota Bandung dalam pelaksanaan program pemeliharaan jalan yang harus dilalui suatu pekerjaan baik mengenai darimana asalnya dan mau menuju mana, kapan pekerjaan tersebut harus diselesaikan maupun alat apa yang harus digunakan agar pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dengan baik. Sistem tata kerja, prosedur kerja harus disusun dengan memperhatikan segi tujuan fasilitas, peralatan, material, biaya, dan waktu yang tersedia.

Salah satu faktor yang berpengaruh supaya terciptanya peningkatan standar pelayanan yang sesuai dengan prosedur kerja adalah terjalinnya suatu komunikasi yang baik dan lancar diantara para pelaksana program pemeliharaan jalan yang ada di DBMP Kota Bandung. Komunikasi, merupakan syarat pertama bagi keberhasilan kinerja aparatur, dimana para pelaksana harus mengetahui apa yang seharusnya mereka lakukan. Sehingga proses komunikasi antar aparatur, khususnya para aparatur bidang pemeliharaan kebinamargaan dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Prosedur merupakan tahapan dalam tata kerja yang harus dilalui suatu pekerjaan baik mengenai dari mana asalnya dan mau menuju mana, kapan pekerjaan tersebut harus diselesaikan maupun alat apa yang harus digunakan agar pekerjaan tersebut dapat diselesaikan. Prosedur kerja merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat

penilaian kinerja instasi pemerintah yang ada di DBMP Kota Bandung berdasarkan indikator teknis, administrasif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang mengenai program pemeliharaan jalan. Tujuannya yaitu menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja DBMP Kota Bandung untuk mewujudkan *good governmance.*

Prosedur kerja DBMP Kota Bandung dalam keamanan dan keselamatan telah dilaksanakan atau dipatuhi oleh semua aparatur yang ada, dengan menggunakan perlengkapan pengamanan saat pemeliharaan jalan berlangsung semua ini dilaksanakan atau dilakukan untuk keamannan dan keselamatan dalam bekerja.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas prosedur kerja yang dihasilkan dalam program pemeliharaan jalan sudah dilaksanakan dengan baik, karena bagi para aparatur DBMP Kota Bandung prosedur kerja dalam keamanan dan keselamatan kerja sangatlah penting agar dapat mempermudah aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam program pemeliharaan jalan yang ada di DBMP Kota Bandung.

4.4 Kepuasan Pelanggan DBMP Kota Bandung dalam program pemeliharaan jalan

Kepuasan pelanggan, digambarkan, sebagai suatu proses yang dinamis, dapat berubah karena berkaitan dengan dimensi sosial yang kuat. Dimensi kepuasan mengandung komponen makna dan emosi yang integral. Proses

kepuasan pelanggan itu sendiri saling berhubungan antara berbagai paradigma, model dengan mode tetapi selalu berkaitan dengan kepuasan hidup dan kualitas hidup itu sendiri.

Pada intinya kepuasan pelanggan adalah *response* atau tanggapan yang diberikan oleh pelanggan atau *customer* terutama yang menggunakan program pemeliharaan jalan di lingkungan DBMP Kota Bandung atas terpenuhinya kebutuhan untuk memperoleh rasa senang atau nyaman. Dengan pengertian itu, maka penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan/ kelebihan dari suatu barang/jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, dapat memberikan suatu tingkat kenyamanan yang berhubungan dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang sesuai atau melebihi harapan pelanggan.

Berhubung dalam kenyataannya kepuasan pelanggan sangat bervariasi dan temporer, artinya kepuasan pada satu situasi tidak menjamin kepuasan pada situasi yang lain. Maka kepuasan pelanggan ini menjadi agak luas, tergantung pada target yang berubah-ubah dalam pemenuhan kebutuhan yang diukurkan oleh pelanggan pada setiap transaksi dengan suatu produsen.

Dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan bergantung kepada kualitas produk atau layanan dan bagaimana produk atau layanan tersebut dapat memenuhi atau sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Bagaimana mengetahui kecocokan produk atau layanan ini dengan kebutuhan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan program pemeliharaan jalan yang ada di lingkungan DBMP Kota Bandung dinilai memuaskan apabila pelayanan

tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan tersebut yang lebih baik, lebih efektif dan efisien. Apabila pelanggan merasa tidak puas dalam program pemeliharaan jalan yang ada di DBMP Kota Bandung yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Hal ini sangat penting bagi masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan staf pelaksana lapangan pemeliharaan kebinamargaan DBMP Kota Bandung yang mengatakan :

> "kepuasan masyarakat adalah hal yang kami inginkan dan merupakan tujuan kami, program pemeliharaan jalan sudah kami modifikasi sedemikian rupa sebagai usaha agar masyarakat puas" (Apin, 25/6/2013).

Berdasarkan wawancara di atas, kepuasan masyarakat merupakan sesuatu yang kami inginkan dan merupakan tujuan DBMP Kota Bandung, program pemeliharaan jalan sudah dibuat modifikasi sedemikian rupa sebagai usaha agar masyarakat puas dengan hasil pelaksanaan program pemeliharaan jalan yang telah laksanakan atau dilakukan.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna dari program pemeliharaan jalan di Jl. Nusa Indah Kec. Sukasari ini :

> "Kepuasan itu memang relatif, tapi sampai saat ini kami merasa cukup puas dengan program pemeliharaan jalan ini karena pemeliharaan atau perbaikan jalan yang rusak di perbaiki dengan baik" (sandi, 29/6/2013).

Berdasarkan wawancara di atas tingkat kepuasan pelanggan terhadap program pemeliharaan jalan yang ada di DBMP Kota Bandung merupakan faktor yang penting dalam perbaikan jalan yang rusak tersebut. Penyediaan pelanggan terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta

memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan penilaian pelanggan atau responden terhadap kemampuan aparatur dalam program pemeliharaan jalan di DBMP Kota Bandung yang berkatan kecepatan penanganan keluhan terhadap kesesuaian dari keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan.

Terdapat beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu tingkat kepentingan pelayanan yang diberikan dan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efektif dan efisien. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan dalam program pemeliharaan jalan yang ada di DBMP Kota Bandung, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien.

Hal ini terutama sangat penting bagi masyarakat. Pada kondisi persaingan sempurna, dimana pelanggan mampu untuk memilih diantara beberapa alternative pelayanan dan memiliki informasi yang memadai mengenai program pemeliharaan jalan yang ada di DBMP Kota Bandung, kepuasan pelanggan merupakan suatu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan dan fungsi/operasionalisasi.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna dari program pemeliharaan Jl. Ciumbuleuit Kec. Cidadap ini :

> “Saya merasa kurang puas dengan program pemeliharaan jalan di Jl. Nusa Indah karena pemeliharaan atau perbaikan jalan yang rusak di perbaiki tidak maksimal karena dikerjakannya pada musim hujan jadi kualitas jalan jelek dan cepet rusak lagi” (Muhlisin, 29/6/2013).

Berdasarkan wawancara tersenbut, kurang puasnya masyarakat dengan program pemeliharaan jalan di Jl. Ciumbuleuit Kec. Cidadap karena pemeliharaan atau perbaikan jalan yang rusak di perbaiki tidak maksimal karena dikerjakannya pada musim hujan jadi kualitas jalan jelek dan cepet rusak lagi untuk itu aparatur harus mengantisipasi waktu pengerjaan pemeliharaan jalan atau perbaikan jalan yang ada jangan dikerjakan pada musim hujan.

Berdasarkan wawancara dengan staf pelaksana lapangan pemeliharaan kebinamargaan DBMP Kota Bandung yang mengatakan :

> "menanggapi tentang keluhan ketidakpuasan masyarakat tentang pemeliharaan atau perbaikan jalan pada saat musim hujan yang gampang rusak, kami telah berusaha melaksanakan dengan baik dalam perbaikan jalan ini tetapi akhir-akhir ini cuaca tidak menentu jadi kami kesulitan dalam perbaikan jalan ini tetapi kami sudah maksimal melaksanakan tugas dengan sebaik mungkin" (Apin, 25/6/2013).

Berdasarkan wawancara di atas, aparatur DBMP Kota bandung telh melaksanakan tugas sebaik mungkin tapi kadang terjadi masalah dilapangan yaitu mengenai cuaca yang tidak menentu, akibatnya banyak perbaikan jalan yang kualitas perbaikannya tidak maksimal dan mudah mengalami kerusakan kembali. Masalah cuaca tidak dapat dihindari karena cuaca akhir-akhir ini tidak dapat diprediksi atau tidak tentu. Ketersediaan sumber daya aparatur yang berkualitas akan dapat menjamin dalam program pemeliharaan jalan. Merupakan kebutuhan mutlak yang harus dilaksanakan pada setiap kinerja aparatur yang berkompetensi melalui perwujudan dan interaksi yang sinergis, sistematis dan terencana atas dasar pelayanan.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna dari program pemeliharaan jalan di Jl. Talaga Bodas Kec. Lengkong ini :

> "Saya merasa kurang puas dengan program pemeliharaan jalan di Jl. Nusa Indah karena pemeliharaan atau perbaikan jalan yang rusak di perbaiki tidak maksimal karena dikerjakannya pada musim hujan jadi kualitas jalan jelek dan cepet rusak lagi" (Irman, 28/6/2013).

Berdasarkan wawancara di atas, dapat saya simpulkan bahwa masyarakat merasa kurang puas dengan program pemeliharaan jalan di Kota Bandung karena pemeliharaan atau perbaikan jalan yang rusak di perbaiki tidak maksimal karena dikerjakannya pada musim hujan jadi kualitas jalan jelek dan cepet rusak lagi. Kendala tersebut memang selalu ada dilapangan sesuai dengan wawancara yang telah dilaksanakan dengan staf pelaksan lapangan pemeliharaan kebinamargaan di atas ada kendala dilapangan yang tidak bisa dihindarkan yaitu masalah cuaca yang tidak menentu tetapi aparatur telah memaksimalkan pekerjaan dengan sebaik mungkin dengan segera melakukan pengerjaan di saat cuaca tidak hujan agar masyarakat merasa puas dengan kinerja Aparatur DBMP dalam pelaksanaan program pemeliharaan jalan yang ada di Kota Bandung.

4.4.1 Produk Pelayanan Yang Dihasilkan DBMP Kota Bandung Dalam DBMP Kota Bandung

Produk adalah barang atau jasa yang dapat diperjualbelikan. Produk apapun yang bisa ditawarkan ke sebuah pasar dan bisa memuaskan sebuah keinginan atau kebutuhan, dalam tingkat pengecer, produk sering disebut sebagai merchandise, dalam manufaktur, produk dibeli dalam bentuk barang mentah dan dijual sebagai barang jadi, produk yang berupa barang mentah seperti metal atau hasil pertanian sering pula disebut sebagai komoditas. Dalam penggunaan yang lebih luas, produk dapat merujuk pada sebuah barang atau unit, sekelompok

produk yang sama, sekelompok barang dan jasa, atau sebuah pengelompokan industri untuk barang dan jasa.

Produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan kepada suatu pasar untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan. Segala sesuatu yang termasuk ke dalamnya adalah barang berwujud, jasa, tempat, organisasi, ide atau pun kombinasi antara hal-hal yang baru saja disebutkan. Berbagai kasus terkait perbaikaan atau pemeliharaan jalan di Kota Bandung akhir-akhir ini semakin marak. Seperti masyarakat banyak yang komplain keterlambatan penyelesaian jalan yang berlubang dan jalan yang rusak tetapi tidak diperbaiki oleh aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Berbagai kasus itu mengindikasikan bahwa ada yang salah dengan pelaksanaan program pemeliharaan jalan di Kota Bandung.

Berdasarkan wawancara dengan kepala bidang pembangunan dan pemeliharaan kebinamargaan DBMP Kota Bandung yang mengatakan :

> “sesuai yang saya katakana tadi, program pemeliharaan jalan ini kami buat dan sudah berusaha memberikan yang terbaik untuk masyarakat, tapi memang kendala-kendala dilapangan selalu ada”(Sjafroedin, 24/6/2013).

Berdasarkan hasil wawancara diatas produk yang mempunyai mutu kualitas tinggi merupakan suatu ukuran tentang tata cara pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat yang berkaitan dengan proses pelayanan DBMP Kota Bandung wajib diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat yang membutuhkan. Agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh seluruh aparatur maupun masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan kepala seksi pemeliharaan kebinamargaan DBMP Kota Bandung yang mengatakan :

> "sesuai yang saya katakana tadi, program pemeliharaan jalan ini kami buat dan sudah berusaha memberikan yang terbaik untuk masyarakat, tapi memang kendala-kendala dilapangan selalu ada"(Bekti, 25/6/2013).

Berdasarkan hasil wawancara di atas produk yang mempunyai mutu kualitas tinggi merupakan suatu ukuran tentang tata cara pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat yang berkaitan dengan proses pelayanan DBMP Kota Bandung wajib diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat yang membutuhkan. Agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh seluruh aparatur maupun masyarakat.

Hal tersebut berarti kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh keterbukaan dalam pelayanan, berarti keterbukaan dalam semua mekanisme yang berkaitan tentang produk pelayanan. Berdasarkan keterangan aparatur DBMP Kota Bandung.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat di Jl. Talaga Bodas Kec. Lengkong Kota Bandung yang mengatakan :

> "produk pelayanan dalam perbaikan jalan yang ada sekarang ini menurut saya belum baik karena masih banyak jalan yang sudah diperbaiki tetapi 3 bulan kemudian rusak kembali". (Irman, 4/6/13)

Pengembangan produk pelayanan yang dilakukan oleh aparatur DBMP Kota Bandung saat ini adalah bekerja sama dengan pemenang lelang. Hal ini dikarenakan semakin banyakn program pemeliharaan jalan di Kota Bandung. Kerjasama ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk kenyamanan masyarakat. Produk pelayanan yang mempunyai kualitas tinggi merupakan suatu

ukuran tentang tata cara pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat yang berkaitan dengan proses pelayanan mengenai pemasangan reklame insidentil wajib diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat yang membutuhkan. Agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh seluruh aparatur maupun masyarakat.

Berdasarkan keterangan aparatur, penggunaan produk dalam melayani masyarakat harus mempunyai kualitas yang tinggi mengenai penyelenggaraan program pemeliharaan jalan dapat dimengerti dan dipahami oleh aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, tentunya akan meningkatkan kinerja yang prima karena sudah jelas dan dimengerti oleh aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, dalam menggunakan sistem tersebut. Produk pelayanan yang dihasilkan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, dimengerti oleh tiap aparatur, sehingga dalam proses kinerja dalam pelaksanaan program pemeliharaan jalan dapat dijalankan dengan baik.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat di Jl. Cikuda Kec. Cibiru Kota Bandung yang mengatakan :

> “perbaikan jalan yang ada sekarang ini menurut saya belum baik karena masih banyak jalan yang sudah diperbaiki tetapi 3 bulan kemudian rusak kembali”. (Rudi, 4/7/13)

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat, bahwa produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah kurang cepatnya aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam memproses keluhan-keluhan dari masyarakat akibat banyaknya jalan yang rusak di sekitar lingkungan rumahnya.

Pengaduan dari wilayah Cibeunying yang paling banyak memberikan pengaduan banyak jalan di rumah masyarakat.

Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan bahwa belum dengan cepat aparatur menangani keluhan-keluhan atau laporan dari masyarakat mengenai jalan-jalan yang rusak. Aparatur Dinas Bin Marga dan Pengairan Kota Bandung mengoptimalkan pelayanan, tetapi pada faktanya belum optimalnya pelayanan pengawasan yang diberikan kepada masyarakat sehingga masih menimbulkan beberpa kendala yang seharusnya bisa diselesaikan dengan cepat dan baik.

Produk pelayanan yang dihasilkan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam pelaksanaan program pemeliharaan jalan di Kota Bandung. belum dapat dikatakan dengan baik, karena salah satu pemantapan dan pengawasan reklame insidentil di Kota Bandung belum berjalan dengan baik. Hal tersebut berarti kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh Penggunaan produk dalam melayani masyarakat harus mempunyai kualitas yang tinggi, dalam pelaksanaan program pemeliharaan jalan dapat dimengerti dan dipahami oleh aparatur DBMP Kota Bandung, tentunya akan meningkatkan kinerja yang prima karena sudah jelas dan dimengerti oleh aparatur DBMP Kota Bandun.

Produk pelayanan yang dihasilkan oleh DBMP Kota Bandung dimengerti oleh tiap aparatur, sehingga dalam proses kinerja aparatur dari DBMP Kota Bandung dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian, produk pelayanan yang dihasilkan oleh DBMP Kota Bandung dalam DBMP Kota Bandung belum dapat dikatakan dengan baik masih banyak masyarakat yang komplai mengenai masalah produk pelayanan yaitu jalan.

4.4.2 Sarana Dan Prasarana Di Lingkungan DBMP Kota Bandung dalam Program Pemeliharaan Jalan

Sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Pengertian yang dikemukakan oleh Moenir, jelas memberi arah bahwa sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

DBMP Kota Bandung wajib memiliki sarana yang meliputi seperti alat-alat komputer dan pengadaan jaringan komunikasi, dan lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses kerja yang teratur dan berkelanjutan. Sarana dan prasarana yang meliputi lahan, ruangan, tidak dapat kita pisahkan antara kegiatan aparatur dengan sarana dan prasarana guna pelaksanaan tugas pokok dan fungsi aparatur DBMP Kota Bandung dapat berjalan dengan baik, terutama dalam DBMP Kota Bandung. Maka hal utama yang harus dilakukan dalam pengelolaan perlengkapan kantor adalah pengadaan sarana dan prasarana. Sarana adalah sesuatu yang secara

langsung dipergunakan dalam proses kerja. Dan prasarana yaitu sesuatu yang secara tidak langsung di pergunakan dalam proses kerja di DBMP Kota Bandung.

Aktivitas pertama dalam manajemen sarana prasarana yang ada di DBMP Kota Bandung adalah pengadaan sarana prasarana yaitu, pengadaan perlengkapan kantor biasanya dilakukan untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan perkembangan di DBMP Kota Bandung terutama dalam DBMP Kota Bandung. Pengadaan perlengkapan seperti alat-alat survey seharusnya di rencanakan dengan hati-hati sehingga semua pengadaan perlengkapannya itu selalu sesuai dengan pemenuhan kebutuhan di DBMP Kota Bandung untuk kelancaran proses kerja aparatur.

Gambar 4.3
Plang atau Rambu-Rambu Jalan yang Sedang Diperbaiki



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

Perlengkapan yang terdapat pada gambar 4.3 di atas merupakan perlengkapan yang digunakan dalam pemeliharaan jalan agar masyarakat tahu bahwa di daerah tersebut sedang dilaksanakan pemeliharaan jalan dan masyarakat merasa aman dengan adanya rambu-rambu yang dipasang dan berhati-hati saat melintas di jalan yang di perbaiki.

Berdasarkan wawancara dengan pelaksana seksi pemeliharaan kebinamargaan DBMP Kota Bandung yang mengatakan :

> "sarana dan prasaran untuk penunjang program pemeliharaan jalan ini sudah kami sediakan, agar aparatur bisa menjalankan tugasnya dengan baik, tetapi memang belum sepenuhnya bisa dikatakan kumplit" (Bekti, 26/6/2013).

Berdasarkan wawancara di atas kebutuhan akan sarana dan prasarana di DBMP Kota Bandung haruslah direncanakan sesuai yang telah ditentukan, seorang pimpinan haruslah mempunyai proyeksi kebutuhan sarana dan prasarana untuk jangka panjang dan jangka pendek. Proyeksi jangka pendek yaitu berupa memperbaiki peralatan yang dibutuhkan dalam DBMP Kota Bandung apabila ada kerusakan, misalnya peralatan survey atau fasilitas yang ada di gudang untuk pemeliharaan atau perbaikan jalan.

Proyeksi kebutuhan akan sarana dan prasana dibuat dengan mempertimbangkan dua aspek, ialah kebutuhan aspek di satu pihak dan kemampuan di pihak lain. Sarana dan prasarana yang berupa gedung, sangat bagus kalau dibuat maketnya, agar dapat diproyeksikan arah pengembangannya. Arah pengembangan tersebut, tentu sejalan dengan proyeksi kebutuhan di masa yang akan datang, guna memproyeksikan kebutuhan sarana dan prasarana di masa yang akan datang. Setelah rencana pengadaan sarana dan prasarana dibuat langkah

berikutnya yakni pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan yang ada di DBMP Kota Bandung dalam DBMP Kota Bandung. Proyeksi jangka panjang yaitu pengadaan sarana dan prasrana ini, bisa dilakukan dengan pembelian alat-alat survey.

Gambar 4.5
Alat yang diperlukan saat Perbaikan jalan



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

Berdasarkan dari pembahasan tersebut, sarana dan prasaranan yang ada di DBMP Kota Bandung khususnya dalam program pemeliharaan jalan sudah dapat dikatakan baik, karena sarana dan prasarana yang ada sudah cukup lengkap dan memadai sesuai dengan kebutuhannya sehingga aparatur DBMP Kota Bandung dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dapat berjalan dengan lancar.

Tabel 4.4
Kondisi Iventaris Survei Operasional Lapangan DBMP Kota Bandung

Jenis Kendaraan	Jumlah	Rusak
Kendaraan Roda 4 (truk)	4	2
Kendaraan Roda 4 (L300) Bak	5	1
Kendaraan Roda 2 (Motor)	5	-
Alat Perkakas	8 Set	3 set

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

Berdasarkan tabel di atas, guna mengadakan sarana dan prasarana yang ada di DBMP Kota Bandung, perlu ditetapkan aspek fungsi utilitas dan standart kualitasnya. Aspek fungsi utilitas mengacu pada kegunaan sarana dan prasarana tersebut terkait dengan kebutuhan yang nyata. Aspek standar kualitas mengacu pada jenis spesifikasi teknis terkait dengan merk berkualitas yang beredar di pasaran agar sarana dan prasarana yang ada tidak mudah rusak.

4.4.3 Kompetensi Aparatur DBMP Kota Bandung dalam DBMP Kota Bandung

Kompetensi adalah sesuatu yang seseorang tunjukkan dalam kerja setiap hari. Fokusnya adalah pada perilaku di tempat kerja, bukan sifat-sifat kepribadian atau ketrampilan dasar yang ada di luar tempat kerja ataupun di dalam tempat kerja. Kompetensi mencakup melakukan sesuatu, tidak hanya pengetahuan yang pasif. Seorang karyawan mungkin pandai, tetapi jika mereka tidak meterjemahkan kepandaiannya ke dalam perilaku di tempat kerja yang efektif, kepandaian tidak berguna. Jadi kompetensi tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan.

Kompetensi bagi aparatur pemerintah sangat penting untuk menciptakan pemerintahan yang efektif dan berorientasi pada pelayanan publik. Terdapat korelasi yang sangat erat atara kompetensi yang dimiliki oleh aparat dengan pelayanan terhadap publik. Kompetensi aparat yang lemah menyebabkan buruknya pelayanan publik dan kompetensi yang baik membuat pelayanan publik semakin efektif.

Kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak. Kompetensi adalah seperangkat tindakan intelegen 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.

Kompetisi yang menciptakan kemajuan pun akan kandas karena oknu-oknum tersebut. Pada saat ini realitanya di indonesia kompetisi tersebut dapat dibeli dengan uang, memiliki uang yang banyak dapat mengalahkan orang-orang yang benar-benar ulet, bijaksana dan memegang teguh pengetahuan ketrampilan skills, sikap attiudes, dan sifat-sifat pribadi lain yang dimilikinya. Menerapkan kompetisi dengan sebaik-baiknya untuk mendapatkan hasil semaksimal mungkin diperlukan sumber daya aparatur yang kerjasama antar aparatur dengan mencanangkan peraturan-peraturan yang harus ditaati.

Kompeten dan kompetensi kompeten merujuk kepada keterampilan sedangkan kompetensi merujuk kepada proses pelaksanaannya. Kompetensi juga mengacu pada potensi-potensi yang dimiliki oleh seseorang yang realisasinya dapat dilihat dari atau kegiatan yang dilakukan setiap hari kerja. Didalam dunia kerja kompetensi sangat diperlukan supaya potensi-potensi yang sudah ada dapat dikembangkan lagi. Namun kompetensi itu sendiri bukan semata dari potensi tetapi juga dapat dilahat sikap (attitude), tingkah laku/kegiatan *behavior* sehingga menerapkan kompetensi kiranya dapat diterapkan sedini mungkin agar kompetensi itu benar-benar dapat diwujudkan dan juga diperlukan kerjasama dengan semua pihak. Akhirnya dengan terlaksananya kompetensi yang baik akan menghasilkan sumber daya aparatur yang berkualitas dan mampu menciptakan lapangan pekerjaan yang baru.

Berdasarkan wawancara dengan kepala seksi pemeliharaan kebinamargaan DBMP Kota Bandung yang mengatakan :

> "kompetensi aparatur disini sesuai yang saya katakana tadi bahwa melalui pembinaan-pembinaan yang dilakukan, aparatur sudah mengetahui kewajibannya masing-masing untuk melaksanakan tugasnya dengan baik " (Herdis, 27/6/2013).

Berdasarkan wawancara tersebut Kompetensi aparatur yang ada di DBMP Kota Bandung yaitu memiliki kemampuan seorang aparatur dalam melaksanakan kewajiban-kewajibannya secara bertanggung jawab dan layak terutama dalam DBMP Kota Bandung. Kompetensi aparatur juga dapat diartikan sebagai kebulatan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang ditampilkan dalam bentuk perilaku cerdas dan penuh tanggung jawab yang dimiliki seorang aparatur DBMP Kota Bandung dalam menjalankan profesinya, beberapa aparatur di DBMP Kota Bandung khususnya pada bidang pemeliharaan kebinamargaan sudah memenuhi kriteria yang telah di jelaskan di atas, tetapi masih ada beberapa aparatur yang belum berkompeten. Kompetensi aparatur merupakan perpaduan antara kemampuan personal, keilmuan, sosial, spiritual yang secara nyata membentuk kompetensi standar profesi aparatur yang mencakup penguasaan materi, pemahaman terhadap program pemeliharaan jalan, pembelajaran yang mendidik, pengembangan pribadi dan profesionalisme di DBMP Kota Bandung.

Jumlah Pegawai Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung adalah sebanyak 431 orang yang dirinci berdasarkan tingkat pendidikan pada tabel 4.5 dibawah ini :

Tabel 4.5
Data Jumlah Pegawai Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung
Tahun 2012

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	68	16 %
SMP	41	10 %
SMA/K	228	53 %
D3	7	1 %
S1	74	17 %
S2	13	3 %
Jumlah	**431**	**100 %**

**) Data Hasil Olahan Peneliti*
Sumber : (Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, 2012)

Berdasarkan data di atas jumlah pegawai yang berada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung berdasarkan pendidikannya yaitu dari jenjang pendidikan SD 16 %,jenjang pendidikan SMP 10 %, jenjang pendidikan SMA/K 53 %,jenjang pendidikan D3 1 %, jenjang pendidikan S1 17 %, dan jenjang pendidikan S2 3 %. Dari data diatas jumlah pegawai yang paling banyak adalah dari jenjang pendidikan SMA/K sebanyak 53 % sedangkan yang paling sedikit dari jenjang pendidikan D3 1 %. Dari data diatas jumal pegawai berdasarkan pendidikan masih kurang karena hanya ada 13 yang berpendidikan S2, dalam kompetensi pendidikan merupakan salah satu berpengaruh besar dalam pelaksanaan kerja yang professional, karena pendidikan menggambarkan seberapa besar pengetahuan yang aparatus ketahui dalam pelaksanaan didalam tugas yang beliau emban.

Aparatur yang berkompeten secara professional yang ada di DBMP Kota Bandung dapat diartikan sebagai kemampuan dan kewenangan aparatur dalam menjalankan profesinya. Aparatur yang kompeten dan profesional adalah aparatur yang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya terutama dalam

melaksanakan program pemeliharaan jalan. Aparatur DBMP Kota Bandung ialah sebagai agen pembelajaran diharapkan memiliki tiga kompetensi. Tiga kompetensi tersebut yakni kompetensi sosial, kepribadian, dan kompetensi profesional.

Berdasarkan hasil dari penelitian dilapanagan kompetensi aparatur di lingkungan DBMP Kota Bandung dalam melaksanakan program pemeliharaan jalan, dapat dikatakan cukup baik, karena aparatur dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dilakukan dengan penuh tanggung jawab terutama dibidang pembangunan dan pemeliharaan jalan, memiliki tiga kompetensi yang ada yaitu kompetensi sosial, kepribadian, dan professional, hal ini tidak terlepas dari pengaruh seorang pemimpin yang baik. Tetapi masih ada sebagian kecil aparatur yang memiliki kompetensi kurang baik.