

Efektifitas UNIT REAKSI CEPAT TAMBAL JALAN di Kota Bandung



Putri Wulandari

Peneliti pada

Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Otomasi Administrasi (KMKPOA)



Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I
Lembaga Administrasi Negara

<http://bandung.lan.go.id>

EFEKTIVITAS UNIT REAKSI CEPAT TAMBAL JALAN DI KOTA BANDUNG



Diterbitkan Oleh :

Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA

BANDUNG

2015

Efektivitas Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan di Kota Bandung

Penulis : Putri Wulandari
Desain Sampul : Budi Permana

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Cetakan I, 2015

Hak Penerbitan pada:
Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I
Lembaga Administrasi Negara
Alamat : Jl. Kiara Payung km. 4,7 Jatinangor, Sumedang, Jawa Barat
Tel/Fax : (022) 7790044 – 7790055
E-mail : admin@litbang-lan-bdg.info
info@bandung.lan.go.id
Web : www.litbang-lan-bdg.info
www.bandung.lan.go.id

ISBN : 978-979-3382-92-0

Penulis :

1. Putri Wulandari
2. Marifa Ayu



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan kehadiran ALLOH SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-NYA, kami dapat menyelesaikan penelitian mandiri yang berjudul “Efektivitas Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan di Kota Bandung”. Penelitian ini kami susun dengan tujuan untuk memberikan masukan/rekomendasi kepada Pemerintah Kota Bandung dalam upaya meningkatkan efektivitas pelaksanaan Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan di Kota Bandung.

Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan di Kota Bandung merupakan salah satu inovasi yang dilakukan Ridwan Kamil dalam bidang infrastruktur. Unit ini dibentuk dengan tujuan untuk mengurangi jalan rusak yang menjamur di jalan-jalan di Kota Bandung. Perbaikan jalan rusak harus dilakukan mengingat salah satu hasil identifikasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung bahwa kondisi jalan menjadi salah satu hal yang mempengaruhi terjadinya kemacetan di Kota Kembang ini.

Pembentukan URCTJ sebenarnya merupakan janji kampanye dari pasangan Ridwan-Oded sebelum resmi terpilih menjadi Wali Kota dan Wakil Wali Kota Bandung untuk periode 2013 - 2018. Konsep pembentukan unit ini telah dibangun sejak Juni 2013 kemudian direalisasikan untuk pertama kalinya pada November 2013 di Jalan LMU Suparmin Bandung. Berdasarkan konsep pembentukannya, Ridwan Kamil menyatakan bahwa URCTJ bekerja pada lokasi jalan yang berlubang, bukan pada jalan yang rusak secara keseluruhan, namun pada jalan dengan lubang yang kecil dan banyak. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mencoba untuk menganalisis sejauhmana tingkat efektivitasnya.

Dalam melakukan kajian ini, kami melibatkan beberapa orang narasumber dan tenaga ahli. Untuk itu, pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Dr. H. Joni Dawud, DEA. selaku Kepala Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I Lembaga Administrasi Negara; Bapak Dr. H. Baban Sobandi, M.Si. selaku Kepala Bidang Kajian Kebijakan Inovasi Administrasi Negara; Ibu Harida Indraswari, selaku Koordinator Penelitian Mandiri 2015, Bapak Didi Ruswandi, selaku Sekretaris Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung; Bapak Eka Yudhistira, selaku operator/admin twitter Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung; Bapak Sukandi, selaku Lurah Sekeloa; Bapak Cucu, selaku Lurah Sukaluyu; Bapak Herman, selaku Lurah Kaca Piring; Bapak Sawarta, selaku Lurah Pelindung Hewan; Bapak Budi Sukamulya, selaku Lurah Babakan Penghulu; Bapak Budi Sugiarto, selaku Sekretaris Lurah Sukamulya. Selanjutnya ucapan terima kasih tak lupa disampaikan kepada Saudari Wuri Indri Pramesti, atas kontribusinya memberikan artikel-artikel yang relevan, Saudari Desi, Saudari Yulianingsih, Saudari Ani Rohaeni, Saudari Dewi Sintia, Saudari Eulis, Saudari Tasya yang telah membantu proses rekapitulasi data, serta semua pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu.

Kami menyadari bahwa penelitian mandiri yang dihasilkan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kami sangat mengharapkan saran dan masukan untuk penyempurnaan penelitian mandiri ini. Akhir kata, kami berharap semoga penelitian mandiri mengenai Efektivitas Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan di Kota Bandung ini dapat memberikan rmanfaat dan menambah khazanah keilmuan bagi siapa saja yang membacanya. Terima kasih.

Sumedang, Desember 2015
Peneliti



RINGKASAN EKSEKUTIF

Sejak terpilihnya Ridwan Kamil menjadi Wali Kota Bandung untuk periode 2013 – 2018 pada September 2013 lalu, telah banyak inovasi yang dilakukan. Pada tahun pertama kepemimpinannya, perubahan positif yang dibuat oleh Wali Kota Bandung ini telah tersebar di berbagai bidang, yakni reformasi birokrasi, sosial, pendidikan, kesehatan dan olahraga, teknologi informasi, pemanfaatan ruang terbuka, infrastruktur, serta bidang-bidang lainnya.

Salah satu inovasi yang dilakukan Ridwan Kamil dalam bidang infrastruktur adalah peluncuran Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan (URCTJ). Unit ini dibentuk dengan tujuan untuk mengurangi jalan rusak yang menjamur di jalan-jalan di Kota Bandung. Perbaikan jalan rusak harus dilakukan mengingat salah satu hasil identifikasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung bahwa kondisi jalan menjadi salah satu hal yang mempengaruhi terjadinya kemacetan di Kota Kembang ini.

Pembentukan URCTJ sebenarnya merupakan janji kampanye dari pasangan Ridwan-Oded sebelum resmi terpilih menjadi Wali Kota dan Wakil Wali Kota Bandung untuk periode 2013 - 2018. Konsep pembentukan unit ini telah dibangun sejak Juni 2013 kemudian direalisasikan untuk pertama kalinya pada November 2013 di Jalan LMU Suparmin Bandung.

Berdasarkan konsep pembentukannya, Ridwan Kamil menyatakan bahwa terdapat tiga tujuan dari dibentuknya Tim URC Tambal Jalan. Ketiga tujuan tersebut adalah untuk mempertahankan kinerja jalan agar tetap dalam kondisi baik, mengurangi kecelakaan yang diakibatkan oleh kerusakan jalan, serta menunjang pertumbuhan ekonomi di Kota Bandung. Sesuai dengan

tujuan tersebut, adanya Tim URC Tambal Jalan ini berfungsi untuk memperbaiki jalan rusak dengan skala kecil yang sifatnya mendesak di Kota Bandung. Sementara tugas dari Tim URC Tambal Jalan adalah untuk melaksanakan pemeliharaan rutin jalan, baik yang sifatnya telah direncakan sebelumnya (disebut dengan istilah “program” perbaikan jalan), maupun yang sifatnya tidak direncakan sebelumnya (disebut dengan istilah “non program” perbaikan jalan).

Perbaikan jalan non program dilaksanakan berdasarkan laporan/keluhan masyarakat. Untuk menyampaikan keluhan mengenai kondisi jalan yang rusak di Kota Bandung, masyarakat dapat mendatangi langsung kantor Dinas Bina Marga dan pengairan Kota Bandung atau menyampaikannya melalui media *twitter* dengan nama akun @dbmpkotabdg. Berdasarkan analisis data, dapat diketahui bahwa setiap laporan/keluhan mengenai jalan rusak yang disampaikan oleh masyarakat selalu mendapatkan respon dari admin Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung selalu memberikan perhatian terhadap berbagai laporan/keluhan yang masuk, khususnya mengenai jalan yang rusak di Kota Bandung. Apabila dilihat persentasenya, maka sebanyak 100% Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung merespon segala bentuk laporan/keluhan yang berkaitan dengan kerusakan jalan (khususnya di media *twitter*).

Berbagai kondisi jalan yang dikeluhkan oleh masyarakat khususnya melalui *twitter* selalu mendapatkan respon dari pihak Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Apabila jalan yang dikeluhkan oleh masyarakat sudah termasuk dalam perencanaan perbaikan jalan (program), maka admin @dbmpkotabdg akan memberikan informasi kepada masyarakat bahwa jalan tersebut sudah masuk program perbaikan jalan. Akan tetapi, apabila jalan yang dikeluhkan oleh masyarakat belum termasuk dalam perencanaan perbaikan jalan (non program), maka admin @dbmpkotabdg akan menyampaikan laporan/keluhan tersebut kepada UPT Operasional yang berwenang untuk memperbaikinya.

Kemudian, berdasarkan hasil wawancara dengan lima Lurah dan satu Sekretaris Lurah di enam wilayah kerja Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, diketahui bahwa waktu pelaksanaan perbaikan jalan yang rusak adalah malam hari. Namun demikian, terdapat pula perbaikan yang dilaksanakan pada siang hari. Perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan tersebut dinilai oleh narasumber tidak menimbulkan kemacetan. Hal ini terjadi karena pada saat perbaikan dilakukan, Tim URC

Tambal Jalan membuat alternatif/rekayasa lalu lintas, sehingga kemacetan dapat dihindari.

Berdasarkan persentase keluhan masyarakat yang mendapat respon Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung tersebut, dan berdasarkan hasil wawancara mengenai ada tidaknya kemacetan yang terjadi karena adanya proses perbaikan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan, Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dinilai telah efektif dalam merespon dan memperbaiki jalan yang rusak di Kota Bandung.

Sementara untuk melihat dampak perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan, peneliti menganalisisnya berdasarkan pencapaian dari tujuan pembentukan Tim URC Tambal Jalan itu sendiri. Berdasarkan analisis mengenai tujuan pembentukannya, dapat dikatakan bahwa Tim URC Tambal Jalan cukup efektif, namun harus tetap meningkatkan kinerjanya agar tujuan dari pembentukan Tim URC Tambal Jalan ini tercapai.

Dampak yang tinggi dapat terlihat dari tujuan yang pertama. Berdasarkan hasil wawancara dengan keenam narasuber yang menyebutkan bahwa kualitas jalan yang diperbaiki oleh Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung adalah sama seperti kualitas jalan sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa spesifikasi dari bahan-bahan yang digunakan untuk memperbaiki jalan yang rusak adalah sama dengan spesifikasi sebelumnya. Hal ini manandakan bahwa Tim URC Tambal Jalan telah dapat mempertahankan kinerja jalan di Kota Bandung dalam kondisi baik.

Kemudian, dilihat dari tujuan yang kedua, yaitu untuk mengurangi kecelakaan yang diakibatkan oleh kerusakan jalan di Kota Bandung, Tim URC Tambal Jalan belum cukup efektif dalam mengurangi angka kecelakaan ini. Meskipun terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kecelakaan di Kota Bandung, adanya Tim URC Tambal Jalan belum memperlihatkan dampak langsung terhadap penurunan jumlah kecelakaan di Kota Bandung. Hal ini terjadi salah satunya karena jalan yang sudah baik tersebut digunakan sebagai sarana kebut-kebutan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab.

Sementara itu, berdasarkan tujuan yang ketiga, yaitu untuk menunjang pertumbuhan ekonomi di Kota Bandung, Tim URC Tambal Jalan sudah cukup efektif dalam menunjang pertumbuhan ekonomi di Kota Bandung. Hal ini dapat terjadi karena dengan banyaknya infrastruktur jalan yang diperbaiki di Kota Bandung, maka kegiatan distribusi barang/jasa akan lancar. Hal ini

tentunya berdampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi di kota bandung.

- Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung hendaknya menginformasikan/mensosialisasikan nama jalan yang masuk dalam program perbaikan (yang sudah direncanakan) dan diinformasikan pula waktu pelaksanaannya. Hal ini penting dilakukan untuk meminimalisir keluhan masyarakat atas jalan tersebut dan agar masyarakat mengetahui rencana pelaksanaan perbaikan yang dilakukan oleh Tim URCTJ tersebut.
- URC Tambal Jalan jangan hanya menunggu keluhan masyarakat, akan tetapi harus melakukan jemput bola (selalu melakukan survey lapangan). Hal ini dapat dilihat dari rekapitulasi perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan pada tahun 2014, di mana perbaikan jalan yang dilakukan berdasarkan pada keluhan masyarakat (non program) jauh lebih tinggi dibandingkan dengan perbaikan jalan yang direncanakan sebelumnya (program).
- Berdasarkan keluhan masyarakat yang disampaikan melalui *twitter* Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, terdapat masyarakat yang mengeluhkan kerusakan jalan yang berada di wilayah Kota Bandung, namun kewenangan dan tanggungjawab untuk memperbaikinya bukan berada pada Pemerintah Daerah Kota Bandung. Oleh karena itu, yang harus dilakukan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan hendaknya (1) selalu berkoordinasi dengan pihak-pihak tersebut untuk proses perbaikan; (2) memberikan ciri/identitas jalan pada semua jalan yang terdapat di wilayah Kota Bandung, agar masyarakat mengetahui status jalan tersebut.
- Berdasarkan keluhan masyarakat yang disampaikan melalui *twitter* Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, terdapat beberapa keluhan di bulan yang sama atas jalan yang sama (akan tetapi berbeda ruas jalannya). Berkaitan dengan hal tersebut, ketika akan melakukan perbaikan, hendaknya Tim URC Tambal Jalan juga melakukan survey terhadap kondisi jalan disekitarnya. Sehingga, tidak ada lagi keluhan mengenai kerusakan jalan di jalan yang sama.
- Ketika hendak memperbaiki jalan berdasarkan keluhan, hendaknya dikonfirmasikan terlebih dahulu kepada masyarakat yang mengeluhkan. Hal ini penting, untuk menghindari kesalahan dalam memperbaiki jalan. Selain itu, perencanaan perbaikan jalan yang akan dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan (program) hendaknya

diketahui masyarakat, hal ini dilakukan untuk menghindari keluhan masyarakat secara berulang-ulang.

- Untuk mengurangi kecelakaan lalu lintas, setelah jalan diperbaiki, jalan tersebut dapat diberi polisi tidur, atau diberi tanda/simbol lalu lintas berkenaan dengan kecepatan maksimum yang dapat digunakan.

Adapun rekomendasi yang ditujukan untuk masyarakat, khususnya masyarakat Kota Bandung adalah sebagai berikut.

- Hendaknya memberikan informasi dengan lengkap dan jelas mengenai lokasi jalan yang rusak, agar Tim URC Tambal Jalan tidak salah memperbaiki jalan yang dikeluhkan tersebut.
- Berdasarkan keluhan masyarakat yang disampaikan melalui *twitter* Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, terdapat keluhan yang disampaikan dengan bahasa yang kurang sopan, untuk itu kepada masyarakat agar menyampaikan keluhan dengan bahasa yang baik dan sopan.



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i	
Ringkasan Eksekutif	iii	
Daftar Isi	viii	
Daftar Tabel	x	
Daftar Gambar	xiii	
Bab I	Pendahuluan	1
	A. Latar belakang	1
	B. Rumusan Permasalahan	4
	C. Tujuan dan Sasaran	4
	D. Output dan Manfaat Penelitian	4
	E. Sistematika Penelitian	5
Bab II	Kajian Pustaka Mengenai Efektivitas Pelayanan	6
	A. Konsep Pelayanan Publik	6
	B. Konsep Efektivitas	9
	C. Penelitian Sebelumnya	13
	D. Kerangka Pikir Kajian	16
Bab III	Metode Penelitian	19
	A. Objek Penelitian	19
	B. Jenis Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data	20
	C. Teknik Pengolahan Data	25

	D. Metode Analisis Data	26
Bab IV	Profil Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung serta Profil Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan	27
	A. Profil Dinas Binamarga dan Pengairan Kota Bandung	27
	B. Profil Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung	33
Bab V	Efektivitas Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung	36
	A. Faktor Input Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung	36
	B. Efektivitas Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan di Kota Bandung	40
	B.1 Mekanisme Penyampaian Keluhan Melalui Akun Twitter Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung	41
	B.2 Proses Perbaikan Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan di Kota Bandung	49
	B.3 Dampak Perbaikan Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan di Kota Bandung	73
Bab VI	Penutup	77
	Daftar Pustaka	82



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Kondisi Jalan di Kota Bandung Tahun 2013	2
Tabel 2. 1	Penelitian Sebelumnya Mengenai Efektivitas Pelayanan	15
Tabel 3. 1	Nama Narasumber dan Jabatannya	20
Tabel 3. 2	Data dan Sumber Data yang Digunakan	22
Tabel 3. 3	Contoh Rekapitulasi Keluhan Masyarakat Mengenai Kerusakan Jalan di Kota Bandung	25
Tabel 4. 1	Susunan Organisasi Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung	30
Tabel 4. 2	Unit Pelaksana Teknis Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung	31
Tabel 4. 3	Tim Unit Reaksi Cepat Pada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung	32
Tabel 4. 4	Daftar Peralatan Berat Penumpang Kegiatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung	34
Tabel 4. 5	Pembagian Wilayah Kerja Unit Pelayanan Teknis Pada Dinas Binamarga dan Pengairan Kota Bandung	37
Tabel 5. 1	Jumlah Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung	39
Tabel 5. 2	Jumlah Pegawai di Setiap Unit Pelayanan Teknis Operasional	40
Tabel 5. 3	Respon yang Disampaikan oleh Admin @dbmpkotabdg	48
Tabel 5. 4	Jalan Rusak yang Dikeluhkan Masyarakat Melalui Twitter Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota	49

	Bandung Periode September 2013 - Desember 2014	
Tabel 5. 5	Realisasi Perbaikan Jalan oleh Tim URC Tambal Jalan Periode September 2013 - Desember 2014	52
Tabel 5. 6	Nama Jalan yang Dikeluhkan Masyarakat Melalui @dbmpkotabd di Wilayah UPT Operasional Cibeunying Periode September 2013 - Desember 2014	54
Tabel 5. 7	Realisasi Perbaikan Jalan (Non Program) di Kota Bandung Untuk Wilayah UPT Operasional Cibeunying Periode September 2013 - Desember 2014	55
Tabel 5. 8	Realisasi Perbaikan Jalan (Program) Wilayah UPT Operasional Cibeunying Periode September 2013 - Desember 2014	57
Tabel 5. 9	Nam Jalan yang Dikeluhkan Masyarakat Melalui Twitter @dbmpkotabd di Wilayah UPT Operasional Tegallega Periode September 2013 - Desember 2014	58
Tabel 5. 10	Realisasi Perbaikan Jalan (Non Program) di Kota Bandung Untuk Wilayah UPT Operasional Tegallega Periode September 2013 – Desember 2014	59
Tabel 5. 11	Realisasi Perbaikan Jalan (Program) Wilayah UPT Operasional Tegallega Periode September 2013 – Desember 2014	61
Tabel 5. 12	Nama Jalan yang Dikeluhkan Masyarakat Melalui @dbmpkotabd di Wilayah UPT Operasional Karees Periode September 2013 – Desember 2014	62
Tabel 5. 13	Realisasi Perbaikan/Pemeliharaan Jalan (Non Program) di Kota Bandung Untuk Wilayah UPT Operasional Karees Periode September 2013 – Desember 2014	63
Tabel 5. 14	Realisasi Perbaikan Jalan (Program) Wilayah UPT Operasional Karees Periode September 2013 – Desember 2014	65
Tabel 5. 15	Jalan-Jalan yang Dikeluhkan Masyarakat Melalui @dbmpkotabd di Wilayah UPT Operasional Cibeunying Periode September 2013 – Desember 2014	66
Tabel 5. 16	Realisasi Perbaikan/Pemeliharaan Jalan (Non Program) di Kota Bandung Untuk Wilayah UPT Operasional Gedebage Periode September 2013 – Desember 2014	67
Tabel 5. 17	Realisasi Perbaikan Jalan (Program) Wilayah UPT Operasional Gedebage Periode September 2013 –	68

	Desember 2014	
Tabel 5. 18	Nama Jalan yang Dikeluhkan Masyarakat Melalui @dbmpkotabdg di Wilayah Operasional Bojonagara Periode September 2013 – Desember 2014	69
Tabel 5. 19	Realisasi Perbaikan/Pemeliharaan Jalan (Non Program) di Kota Bandung Untuk Wilayah UPT Operasional Bojonagara Periode September 2013 – Desember 2014	70
Tabel 5. 20	Realisasi Perbaikan Jalan (Program) Wilayah UPT Operasional Bojonagara Periode September 2013 – Desember 2014	72
Tabel 5. 21	Nama Jalan yang Dikeluhkan Masyarakat Melalui @dbmpkotabdg di Wilayah UPT Operasional Ujung Berung Periode September 2013 – Desember 2014	73
Tabel 5. 22	Realisasi Perbaikan/Pemeliharaan Jalan (Non Program) di Kota Bandung Untuk Wilayah UPT Operasional Ujung Berung Periode September 2013 – Desember 2014	74
Tabel 5. 23	Realisasi Perbaikan Jalan (Program) Wilayah UPT Operasional Ujung Berung Periode September 2013 – Desember 2014	75
Tabel 5. 24	Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas di Wilayah Polrestabes Bandung dan Kendaraan yang Terlibat	77
Tabel 5. 25	Jumlah Korban Kecelakaan Lalu Lintas di Wilayah Polrestabes Bandung Berdasarkan Profesinya	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Kerangka Pikir Kajian	18
Gambar 3. 1	Tampilan Untuk mendapatkan Informasi Lebih Lanjut Pada Akun Twitter Dinas Binamarga dan Pengairan Kota Bandung	23
Gambar 3. 2	Contoh Informasi yang Terdapat pada Akun Dinas Binamarga dan Pengairan	24
Gambar 4. 1	Komposisi Pegawai Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Berdasarkan Pangkat dan Golongan	33
Gambar 4. 2	Komposisi Pegawai Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Berdasarkan Pangkat dan Golongan	33
Gambar 5. 1	Mekanisme Penyampaian Laporan Mengenai Kerusakan Jalan Melalui Akun Resmi Twitter Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung	44
Gambar 5. 2	Perbandingan Total Informasi dan Informasi Mengenai Jalan Rusak pada Twitter Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Periode 21 September 2013 Hingga 31 Desember 2014	45
Gambar 5. 3	Bentuk Partisipasi yang Dilakukan oleh Masyarakat	46
Gambar 5. 4	Bentuk Apresiasi yang Dilakukan oleh Masyarakat	47
Gambar 5. 5	Contoh Relawan yang Dilakukan oleh Masyarakat	47
Gambar 5. 6	Tren Perbaikan Jalan oleh Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Periode September 2013 - Desember 2014	52
Gambar 5. 7	Persentase Program dan Non Program Perbaikan	53

Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung
Gambar 5.8 Pengaruh Tidak Langsung Tim URC Tambal Jalan
terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Kota Bandung 78



BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada Pasal 386 Undang-undang No. 23 Tahun 2014 disebutkan bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi. Inovasi yang dilakukan harus mengacu pada delapan prinsip, yaitu peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi kepada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai-nilai kepatutan, dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri. Inovasi tersebut diciptakan dalam bentuk pembaharuan, antara lain penerapan hasil ilmu pengetahuan dan teknologi, serta temuan baru dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dengan adanya amanat tersebut, setiap daerah berlomba-lomba untuk menciptakan inovasi demi peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan di daerah.

Salah satu contoh daerah yang aktif menciptakan berbagai inovasi adalah Kota Bandung. Di bawah kepemimpinan Ridwan Kamil, telah banyak inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung. Pada tahun pertama kepemimpinannya, perubahan positif yang dibuat oleh Wali Kota Bandung ini telah tersebar di berbagai bidang, yakni reformasi birokrasi, sosial, pendidikan, kesehatan dan olahraga, teknologi informasi, pemanfaatan ruang terbuka, infrastruktur, serta bidang lainnya (www.bandungjuara.com).

Salah satu inovasi yang dilakukan Ridwan Kamil dalam bidang infrastruktur adalah peluncuran Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan (URCTJ). Unit ini dibentuk dengan tujuan untuk mengurangi jalan rusak yang menjamur di jalan-jalan di Kota Bandung. Perbaikan jalan rusak harus

dilakukan mengingat salah satu hasil identifikasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung bahwa kondisi jalan menjadi salah satu hal yang mempengaruhi terjadinya kemacetan di Kota Kembang ini.

Pembentukan URCTJ sebenarnya merupakan janji kampanye dari pasangan Ridwan-Oded sebelum resmi terpilih menjadi Wali Kota dan Wakil Wali Kota Bandung untuk periode 2013 - 2018. Konsep pembentukan unit ini telah dibangun sejak Juni 2013 kemudian direalisasikan untuk pertama kalinya pada November 2013 di Jalan LMU Suparmin Bandung (www.harianjabar.com). Berdasarkan konsep pembentukannya, Ridwan Kamil menyatakan bahwa URCTJ bekerja pada lokasi jalan yang berlubang (jalan dengan lubang yang kecil dan banyak), bukan pada jalan yang rusak secara keseluruhan.

Berdasarkan kondisi fisiknya, menurut data yang berasal dari Kota Bandung Dalam Angka Tahun 2014, kondisi jalan di Kota Bandung dikategorikan ke dalam tiga kelompok, yakni kondisi jalan baik, kondisi jalan sedang, dan kondisi jalan rusak. Pada tahun 2013 kondisi jalan di Kota Bandung seperti yang disajikan pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1. 1
Kondisi Jalan di Kota bandung Tahun 2013

Kondisi jalan	Panjang (Km)
Baik	670,80
Sedang	330,00
Rusak	236,00

Sumber: Kota Bandung Dalam Angka Tahun 2014

Dalam melaksanakan kewenangannya, URCTJ bekerja pada jalan dengan kondisi sedang (jalan berlubang) yang telah masuk dalam program pemeliharaan. Selain itu, URCTJ dapat juga bekerja berdasarkan laporan dan keluhan masyarakat. Jalan LMU Suparmin Bandung merupakan salah satu jalan dengan kondisi sedang yang telah masuk dalam program pemeliharaan dan mendapat banyak keluhan dari masyarakat. Sehingga, jalan tersebut mendapat prioritas untuk diperbaiki (www.harianjabar.com). Beberapa jalan yang telah mendapat respon dari URCTJ antara lain Jalan Babakan Sari, Jalan Gedebage, dan Jalan Pasteur.

Mekanisme yang dapat dilakukan oleh masyarakat ketika hendak memberikan informasi mengenai jalan rusak adalah dengan menyampaikan langsung kepada Dinas Bina Marga dan Pengairan (DBMP) Kota Bandung

atau ke kelurahan terdekat. Masyarakat pun dapat menyampaikan keluhannya melalui *short Messages Service* (SMS), telepon, email atau twitter (www.inilah.com). Segera setelah menerima pengaduan, Wali Kota Bandung akan langsung menerjunkan URCTJ, tanpa harus melalui proses pengadaan barang dan jasa yang rumit dan panjang seperti yang biasa dilakukan (www.inovasi.lan.go.id).

Respon cepat terhadap pengaduan ini dapat dilakukan karena Pemerintah Kota Bandung melakukan inovasi dalam hal kedisiplinan anggaran. Inovasi ini memungkinkan penambalan jalan sudah bisa dilakukan di bulan-bulan awal tahun berjalan, tidak menumpuk di triwulan akhir sebagaimana terjadi sebelumnya. Selain itu, respon cepat yang dilakukan oleh URC Tambal Jalan ini antara lain karena dua faktor. *Pertama* tersedianya bahan material perbaikan jalan. Penyediaan bahan material jalan tersebut menjadi program Dinas Bina Marga dan Pengairan (DBMP) Kota Bandung sebagai antisipasi terhadap perubahan kondisi jalan secara tiba-tiba yang dilakukan (Renstra tahun 2014 – 2018).

Kedua, respon cepat yang dilakukan oleh URCTJ karena tersedianya alat penunjang tambal jalan. Namun hingga tahun 2013, DBMP Kota Bandung hanya memiliki satu unit kendaraan mobil centrum (*alpomaint road maintance truck*) yang telah dimiliki sejak 2004. Kepala DBMP, Iming Ahmad, menyebutkan bahwa jumlah mobil centrum ini dirasakan belum ideal untuk enam kawasan yang ada di Kota Bandung. Terbatasnya jumlah mobil *centrum* yang dimiliki Kota Bandung tersebut dikarenakan harga yang cukup mahal. Pada tahun 2004 harga satu unit mobil centrum telah mencapai Rp 1,3 Miliar. (www.harianjabar.com).

Pada akhir tahun 2014, satu tahun semenjak peluncuran URCTJ, infrastruktur jalan di Kota Bandung kembali mendapat sorotan. Di beberapa ruas jalan di Kota Bandung kembali terdapat lubang yang membahayakan pengendara kendaraan bermotor, seperti di perempatan Cicaheum-Suci (Jalan PHH Mustopa) dan Cicadas-Ahmad Yani, Jalan Rumah Sakit samping Rumah Sakit Hasan Sadikin, Jalan Sunda dan di dekat perempatan Jalan Laswi-LLRE Martadinata, Jalan Gudang Utara, Jalan Mohamad Toha, perempatan Soekarno Hatta hingga Jalan BKR, Jalan Ahmad Dahlan, Jalan Sunda, Jalan Ir. H. Djuanda, Jalan Dewi Sartika. Kemudian di wilayah Barat, jalan berlubang tampak di Jalan Cigondewah, Andir, pagarsih, dan Holis (www.galamedianews.com). Kondisi jalan yang rusak dan berlubang tersebut tentunya menyebabkan terganggunya lalu lintas dan menjadi sumber titik-titik kemacetan di sekitar jalan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I Lembaga Administrasi Negara (PKP2A I LAN) melalui unit Kajian Kebijakan dan Inovasi Administrasi Negara (KKIAN) melakukan kajian yang berjudul **Efektivitas Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan di Kota Bandung**.

B. RUMUSAN PERMASALAHAN

Pada akhir Desember 2014, satu tahun lebih semenjak Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan di Kota Bandung diluncurkan pada November 2013, beberapa ruas jalan di Kota Bandung kembali berlubang. Lubang yang terdapat pada ruas jalan yang telah disebutkan di atas tidak hanya menyebabkan kemacetan, akan tetapi membahayakan pengendara kendaraan bermotor. Berdasarkan hal tersebut, rumusan permasalahan dari penelitian ini adalah “Bagaimana efektivitas Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan di Kota Bandung?”.

Kemudian, dari rumusan permasalahan tersebut dapat diturunkan menjadi beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana proses perbaikan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung?
2. Bagaimana dampak perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung?

C. TUJUAN DAN SASARAN

Penelitian yang berjudul Efektivitas Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan di Kota Bandung ini bertujuan untuk mengevaluasi program dan kegiatan yang dilakukan oleh Tim URCTJ serta memberikan rekomendasi kepada Pemerintah Kota Bandung dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan di Kota Bandung. Adapun sasaran yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah

1. Menganalisis bagaimana proses perbaikan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan di Kota Bandung.
2. Menganalisis bagaimana dampak perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan di Kota Bandung.

D. OUTPUT DAN MANFAAT HASIL PENELITIAN

Output dari penelitian ini adalah laporan hasil penelitian yang berisi rekomendasi kebijakan dalam efektivitas pelaksanaan Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan di Kota Bandung. Sedangkan manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh Pemerintah Kota Bandung dalam perbaikan pelaksanaan Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan di Kota Bandung.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang hal-hal yang melatarbelakangi munculnya permasalahan penelitian, rumusan permasalahan, tujuan dan sasaran, output dan manfaat hasil penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang berbagai kajian pustaka yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu teori pelayanan publik, teori efektivitas pelayanan publik, penelitian sebelumnya tentang efektivitas pelayanan publik, serta kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian ini yang mencakup jenis dan pendekatan penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, serta analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai kondisi eksisting Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan, proses perbaikan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan serta dampak perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan di Kota Bandung.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan rekomendasi hasil penelitian.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA MENGENAI

EFEKTIVITAS PELAYANAN

Bab ini menguraikan tentang Konsep Pelayan Publik, Konsep Efektivitas, Penelitian Sebelumnya, dan Kerangka Pemikiran yang digunakan dalam penelitian yang ini.

A. KONSEP PELAYANAN PUBLIK

Sebelum membahas mengenai pelayanan publik, Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan bahwa pelayanan merupakan hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani yaitu menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain. Pasolong (2007) menyebutkan bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sementara menurut Kotler (dalam Ridwan, 2009) mengemukakan bahwa pelayanan dapat didefinisikan sebagai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sementara pengertian pelayanan publik menurut Widodo (2001) dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Sementara dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang,

jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berkenaan dengan penyelenggara pelayanan publik, Undang-undang No. 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik diselenggarakan oleh setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan adalah masyarakat/publik/ seluruh pihak, baik perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang menerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam pelaksanaannya, ruang lingkup pelayanan publik menurut Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mencakup tiga area/kelompok, yakni pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pertama, pelayanan barang meliputi tiga hal, yaitu (1) pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah; (2) pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; (3) pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Kedua, pelayanan jasa publik meliputi (1) penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah; (2) penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan (3) penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi

ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Ketiga, pelayanan administratif merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan administratif ini meliputi (1) tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara; serta (2) tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Dalam prakteknya, pelaksanaan pelayanan publik hendaknya dilakukan berdasarkan asas yang telah ditetapkan. Ratminto dan Winarsih (2006) menjelaskan bahwa terdapat sebelas asas yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Ketigabelas asas tersebut adalah:

1. **Empati dengan customers.** Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. **Pembatasan prosedur.** Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
3. **Kejelasan tatacara pelayanan.** Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. **Minimalisasi persyaratan pelayanan.** Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. **Kejelasan kewenangan.** Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. **Transparansi biaya.** Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. **Kepastian jadwal dan durasi pelayanan.** Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. **Minimalisasi formulir.** Sejalan dengan kebijakan less-paper, formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

9. **Maksimalisasi masa berlakunya izin.** Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. **Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers.** Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. **Efektivitas penanganan keluhan.** Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Selaras dengan ketigabelas asas penyelenggaraan pelayanan publik di atas, tujuan yang hendak dicapai pemerintah adalah untuk kepentingan dan kesejahteraan masyarakat. Berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan semata-mata untuk meningkatkan pelayan publik. Salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melibatkan masyarakat.

B. KONSEP EFEKTIVITAS

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah pada prakteknya harus memiliki semangat efektivitas. Secara terminologi, kata efektif berasal dari Bahasa Inggris, yaitu *effective* yang berarti berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Pasolong (2007: 4) menyatakan efektivitas pada dasarnya berasal dari kata efek yang digunakan sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai karena terdapat proses kegiatan sebelumnya.

Kamus Ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketetapan penggunaan, hasil guna atau penunjang tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah pada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

Pengeritan efektivitas yang lain dinyatakan oleh Robbins (dalam Tika 2008: 129) yaitu sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi

dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Selanjutnya Hidayat (1986) mengemukakan bahwa efektivitas dapat pula diartikan sebagai ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen. Dimana, makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya. Kemudian Stoner (dalam Kurniawan, 2005: 106) menekankan pentingnya efektivitas dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Efektivitas merupakan kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Menurut Mullins (dalam Rukman 2006: 14), efektif harus terkait dengan pencapaian tujuan dan sasaran suatu tugas dan pekerjaan dan terkait juga dengan kinerja dari proses pelaksanaan suatu pekerjaan.

Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa inti dari efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai. Apabila target yang dicapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan maka dikatakan efektif, namun sebaliknya apabila target yang dicapai tidak sesuai dengan apa yang telah direncanakan maka dikatakan tidak efektif.

Konsep efektivitas dapat pula dilakukan untuk mengevaluasi jalannya suatu organisasi. Konsep ini menjadi salah satu faktor yang digunakan untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi input, proses, maupun output. Pada sisi input meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana, serta metode yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

Pada prakteknya, efektivitas suatu organisasi dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil yang telah diwujudkan. Siagian menyatakan terdapat delapan kriteria yang digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas, yaitu kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana kerja, pelaksanaan

yang efektif dan efisien, serta sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Lubis dan Martani (1987: 55) menyatakan bahwa terdapat tiga pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas suatu organisasi, yaitu pendekatan sumber (*resource approach*), pendekatan proses (*process approach*), dan pendekatan sasaran (*goals approach*). Pendekatan sumber yaitu mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pendekatan proses yaitu melihat sejauh mana efektifitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Pendekatan sasaran yaitu mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana. Berdasarkan ketiga pendekatan tersebut, dapat dikemukakan bahwa efektivitas organisasi merupakan suatu konsep yang mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya.

Efektivitas suatu kegiatan dapat diukur pula berdasarkan kepuasan masyarakat yang dilayani dan juga tingkat kedisiplinan pegawai dengan mentaati peraturan dan prosedur yang ada sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Selain itu, terdapat berbagai langkah untuk mengetahui efektivitas yaitu dengan memperhatikan tiga hal yang saling berhubungan, yaitu optimasi tujuan, perspektif sistematika, dan tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi.

Selanjutnya, Krech (dalam Danim, 2004) menyatakan mengenai ukuran efektivitas sebagai berikut:

- 1) Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (ratio) antara masukan (input) dengan keluaran (output).
- 2) Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan mutu).
- 3) Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
- 4) Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.

Terdapat delapan kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan secara efektif yang dikemukakan oleh Siagian (1996) adalah kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, penyusunan program yang matang, penyusunan program yang mantap, tersedianya saran dan prasarana, pelaksanaan efektif dan efisien, serta sistem pengawasan yang bersifat periodik.

Kejelasan tujuan yang hendak dicapai dimaksudkan agar karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai. Kejelasan strategi pencapaian tujuan dimaksudkan agar para pelaku tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan. Hal ini berarti bahwa kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional. Perencanaan yang matang pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat. Apabila tidak dimiliki, maka para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja. Tersedianya saran dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.

Kemudian pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya. Selanjutnya sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Selanjutnya Siagian (1996) menjelaskan mengenai efektivitas kerja organisasi yang sangat tergantung pada efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya. Terdapat beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan, antara lain faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberian pelayanan. *Pertama*, faktor waktu yang dimaksud adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya

atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja. Kedua, faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat. *Ketiga*, faktor gaya pemberian pelayanan merupakan cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggannya.

C. PENELITIAN SEBELUMNYA

Hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan telah banyak dilakukan oleh para peneliti dalam bentuk jurnal ataupun makalah. Hasil penelitian dan kajian tersebut, dapat dipergunakan sebagai dasar dan acuan dalam melakukan penelitian mengenai efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Beberapa hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan ditujukan pada uraian berikut ini.

Pertama, penelitian yang berjudul *Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kalimantan* dilakukan oleh Fadil. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi sejauhmana pemerintah daerah telah melakukan upaya yang benar untuk mendorong tercapainya efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengukur sejauhmana efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kalimantan, Fahil menetapkan empat indikator, yaitu (1) Faktor kelembagaan yang mencakup struktur organisasi, serta tugas dan kewenangan antar sektor dan level pemerintahan; (2) Faktor SDM Aparatur yang terdiri dari kompetensi SDM, program pembinaan, pengembangan jabatan fungsional, kesejahteraan pegawai, serta budaya kerja aparatur; (3) Faktor Ketatalaksanakan yang mencakup Standar Pelayanan (SP), Standar Operasional Prosedur (SOP), waktu dan biaya, sarana dan prasarana, serta info pelayanan; (4) Faktor Pengawasan dan Akuntabilitas yang terdiri dari LAKIP/AKIP, pengelolaan pengaduan masyarakat, serta *system reward and punishment*.

Dengan menggunakan empat indikator tersebut, Fahil menyimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan di wilayah Kalimantan masih menemui banyak kendala di semua aspek. Namun demikian komitmen dan upaya

untuk memperbaiki sudah mulai terbangun walaupun belum merata. Contohnya di Kota Balikpapan, pelayanan publik khususnya pelayanan kependudukan sudah sangat maju, bahkan menjadi percontohan nasional. Sementara daerah-daerah lain terutama daerah pemekaran seperti Barito Selatan dan Sambas masih sangat jauh dari standar.

Kedua, penelitian yang berjudul *Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan di Kabupaten Minahasa Selatan (Studi di Kantor Pelayanan Perijinan Satu Pintu)* dilakukan oleh Winerungan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas penyelenggaraan pelayanan perijinan di Kabupaten Minahasa Selatan. Dalam penelitian ini Winerungan meninjau efektivitas penyelenggaraan pelayanan dari aspek dasar hukum, ketetapan prosedur, akuntabilitas, dan peningkatan kinerja.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan, yaitu (1) Ketetapan prosedur dalam pelayanan perijinan di Kantor Pelayanan Perijinan Satu Pintu Kabupaten Minahasa Selatan sudah efektif dan sesuai dengan Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2009 yang menegaskan bahwa mekanisme pelayanan harus sederhana, jelas, transparan, efisien, ekonomis, adil dan tepat waktu; (2) Penyelenggaraan pelayanan perijinan di Kantor Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Minahasa Selatan memiliki acuan dasar yang jelas berpedoman pada peraturan perundang-undangan atau peraturan daerah mengenai penyelenggaraan pelayanan; (3) Penyelenggaraan pelayanan perijinan di Kantor Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Minahasa Selatan memiliki akuntabilitas yang baik. Hal ini dilihat dari lancarnya mekanisme laporan pertanggungjawaban; serta (4) Kantor Pelayanan Satu Pintu memiliki kinerja yang baik yang dibuktikan dengan semakin tingginya PAD dan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat untuk melegalkan usahanya.

Ketiga, Montung melakukan penelitian dengan judul *Efektivitas Pemerintah Dalam Pelayanan Pembuatan KTP dan Legalisir KTP Di Kecamatan Matuari Kota Bitung*. Penelitian ini disusun dengan tujuan untuk mengetahui kualitas kerja pemerintah dalam pelayanan pembuatan KTP dan legalisir KTP. Dengan mengambil lokus penelitian di Kecamatan Matuari Kota Bitung, Montung memfokuskan penelitian tentang efektivitas pemerintah dalam pelayanan KTP dan legalisir KTP pada tiga indikator, yakni ketepatan waktu, biaya, dan keadilan dalam pemberian pelayanan. Berdasarkan hasil analisisnya, Montung menyimpulkan bahwa pelayanan pembuatan KTP dan legalisir KTP di kecamatan Matuari Kota Bitung sudah cukup efektif. Kesimpulan ini didasarkan pada fakta-fakta bahwa permohonan layanan

pembuatan dan legalisir KTP dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan/ditetapkan, biaya yang dibebankan atas layanan pembuatan dan legalisir KTP terjangkau oleh masyarakat, dan pemberian layanan diberikan secara adil bagi semua pengguna layanan. Efektivitas pelayanan ini juga menurut Montung dikarenakan oleh faktor dukungan sumber daya aparatur yang berkualitas serta sarana prasarana yang memadai.

Keempat, Perdana dkk, melakukan penelitian yang berjudul *Efektivitas Pelayanan Program E-KTP Pada Masyarakat* di Kota Malang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauhmana efektivitas pelayanan program E-KTP di Kota Malang. Tim peneliti melihat efektivitas pelayanan program E-KTP di Kota Malang ini dengan menggunakan indikator SDM, sarana prasarana, dan tingkat pelayanan. Adapun kesimpulan yang diperoleh menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan program E-KTP di Kota Malang sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Pemerintah.

Selanjutnya keempat hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan di atas secara ringkas dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut ini.

Tabel 2. 1
Penelitian Sebelumnya Mengenai Efektivitas Pelayanan

NO.	JUDUL PENELITIAN	TUJUAN	INDIKATOR	KESIMPULAN
1.	Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kalimantan	Mengevaluasi sejauhmana pemerintah daerah telah melakukan upaya untuk mendorong tercapainya efektivitas pelayanan kepada masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kelembagaan ▪ SDM Aparatur ▪ Ketatalaksanaan ▪ Pengawasan dan Akuntabilitas 	Penyelenggaraan pelayanan di wilayah Kalimantan masih menemui banyak kendala di semua aspek, namun komitmen dan upaya perbaikan sudah dimulai
2.	Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan di Kabupaten Minahasa	Mengetahui bagaimana efektivitas penyelenggaraan pelayanan perijinan di	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dasar hukum ▪ Ketetapan prosedur ▪ Akuntabilitas ▪ Peningkatan Kinerja 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ketetapan prosedur sudah efektif dan sesuai dengan Peraturan

NO.	JUDUL PENELITIAN	TUJUAN	INDIKATOR	KESIMPULAN
	Selatan (Studi di Kantor Pelayanan Perijinan Satu Pintu),	Kabupaten Minahasa Selatan		<p>Daerah</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memiliki acuan dasar yang jelas ▪ Memiliki akuntabilitas yang baik ▪ Memiliki kinerja yang baik
3.	Efektivitas Pemerintah Dalam Pelayanan Pembuatan KTP dan Legalisir KTP Di Kecamatan Matuari kota Bitung	Mengetahui kualitas kerja pemerintah dalam pelayanan pembuatan KTP dan legalisir KTP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ketepatan Waktu ▪ Biaya ▪ Keadilan 	Pelayanan pembuatan KTP dan legalisir KTP di kecamatan Matuari kota Bitung sudah cukup efektif
4.	Efektivitas Pelayanan Program E-KTP Pada Masyarakat Kota Malang	Melihat sejauhmana efektivitas pelayanan program E-KTP di Kota Malang	<ul style="list-style-type: none"> ▪ SDM ▪ Sarana prasarana ▪ Tingkat Pelayanan 	efektivitas pelayanan program E-KTP di Kota Malang sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Pemerintah.

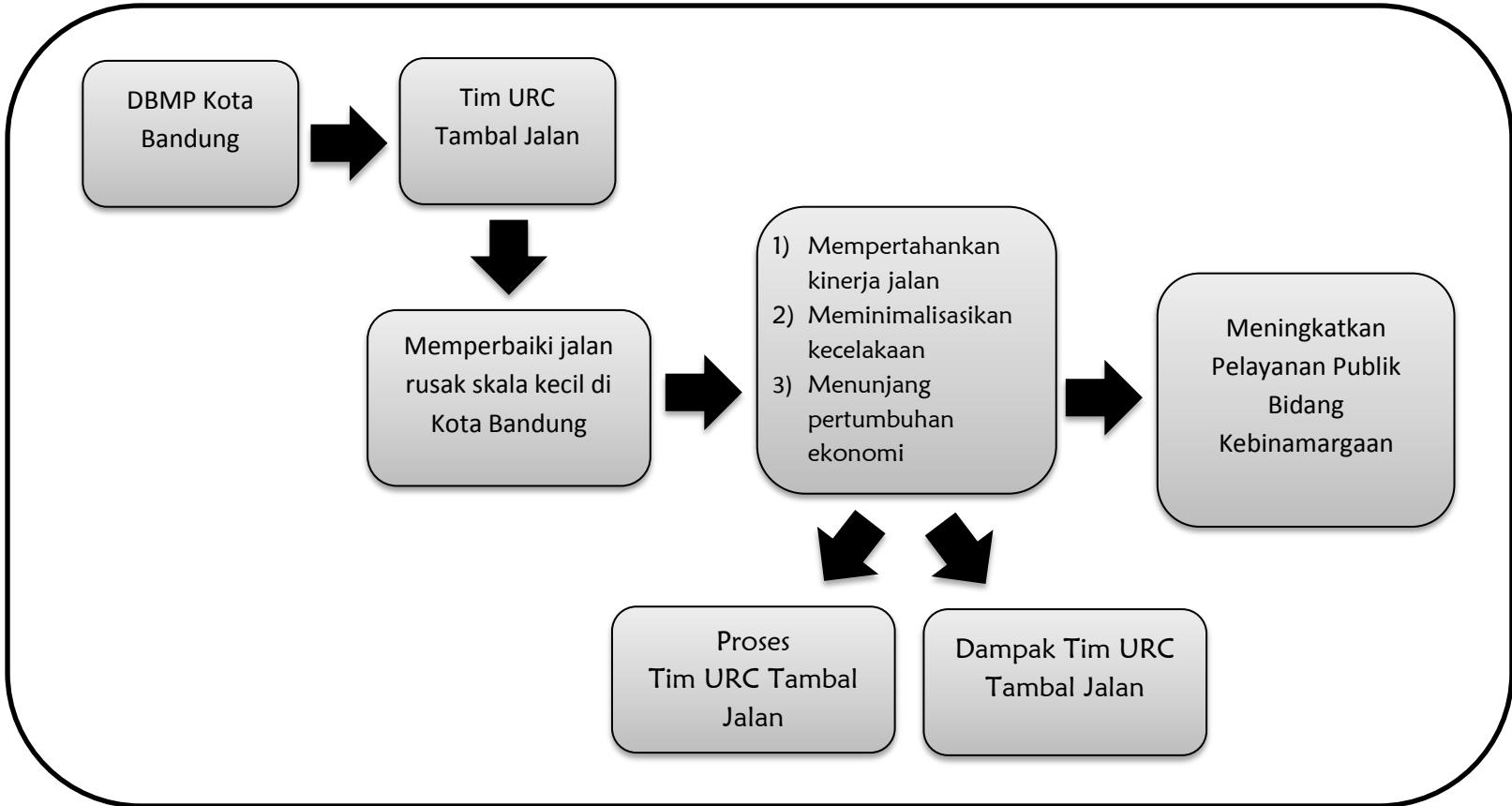
Sumber: berbagai sumber

D. KERANGKA PIKIR KAJIAN

Seperti yang telah diuraikan pada subbab sebelumnya, bahwa efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Berkaitan dengan penelitian yang dilakukan dengan berfokus pada Tim Unit Reaksi Cepat (URC) Tambal Jalan Dinas Bina Marga

dan Pengairan Kota Bandung, ingin diketahui tingkat keberhasilan tim tersebut dalam mencapai tujuan/sasaran yang telah ditetapkan.

Terdapat tiga tujuan dari pembentukan Tim URC Tambal Jalan di Kota Bandung, yaitu mempertahankan kinerja jalan agar tetap dalam kondisi baik, meminimalisasikan kecelakaan yang diakibatkan oleh kerusakan jalan, serta menunjang pertumbuhan ekonomi perkotaan. Untuk mengukur sejauhmana efektivitas atau tingkat keberhasilan Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam mencapai tujuan/sasaran yang telah ditetapkan tersebut, Gambar 2.1 berikut ini menunjukkan kerangka pikir yang digunakan dalam Penelitian Mandiri yang berjudul Efektivitas Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan di Kota Bandung.



Gambar 2. 1
Kerangka Pikir Kajian



BAB III

METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang Objek Penelitian, Jenis Data, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan Data, serta Metode Analisis Data.

A. OBJEK PENELITIAN

Penelitian yang berjudul Efektivitas Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan di Kota Bandung dilakukan untuk mengetahui sejauhmana efektivitas yang telah dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan dalam memperbaiki jalan yang rusak (dengan skala kecil) di Kota Bandung. Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai tersebut, terdapat dua objek penelitian yang digunakan. *Pertama*, seluruh masyarakat yang menyampaikan keluhan mengenai kerusakan di Kota Bandung, terutama melalui akun *twitter* Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung.

Kedua, Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membawahi Tim URC Tambal Jalan dalam melakukan perbaikan jalan di Kota Bandung berdasarkan keluhan masyarakat (non program) ataupun berdasarkan perencanaan yang telah dilakukan sebelumnya (program). Berdasarkan wilayah kerja, Tim URC Tambal Jalan di bagi ke dalam enam wilayah, yaitu Bojonagara (UPT – OP Bojonagara, UPT – OP Cibeunying, UPT – OP Tegallega, UPT – OP Karees, UPT – OP Ujung Berung, dan UPT – OP Gedebage (pembagian wilayah kerja ini selengkapnya diuraikan pada Bab IV).

B. JENIS DATA, SUMBER DATA, DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh berasal dari narasumber pada Dinas Bina Marga dan Pengairan (DBMP) Kota Bandung serta Lurah/Sekretaris Lurah dari enam kelurahan sebagai *stakeholder* Unit Pelayanan Teknis Operasional (UPT – OP) Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data primer tersebut adalah melalui wawancara (*interview*) dengan menggunakan panduan wawancara sebagaimana terlampir. Adapun narasumber yang diwawancara ditunjukkan pada Tabel 3.1 sebagai berikut.

Tabel 3. 1

Nama Narasumber dan Jabatannya

No.	Nama Narasumber	Jabatan	Wilayah Kerja UPT – OP
1.	Bapak Didi Ruswandi	Sekretaris Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung	-
2.	Bapak Sukandi	Lurah Sekeloa	UPT – OP Bojonagara
3.	Bapak Cucu	Lurah Sukaluyu	UPT – OP Ciberunying
4.	Bapak Herman	Lurah Kaca Piring	UPT – OP Karees
5.	Bapak Sawarta	Lurah Pelindung Hewan	UPT – OP Tegalega
6.	Bapak Budi Sukamulya	Lurah Babakan Penghulu	UPT – OP Gedebage
7.	Bapak Budi Sugiarto	Sekretaris Lurah Sukamulya	UPT – OP Ujung Berung

Sementara itu, data sekunder yang diperlukan dalam kajian ini antara lain berasal dari kebijakan yang terkait dengan tugas dan fungsi dari Dinas Bina Marga dan Pengairan, Rencana Strategis (Renstra) Dinas Bina Marga dan Pengairan tahun 2014 – 2018, Bandung Dalam Angka 2013 – 2014, Jawa Barat Dalam Angka 2013 – 2014, serta keluhan masyarakat. Adapun teknik pengumpulan data untuk data sekunder ini adalah melalui studi dokumentasi. Tabel 3.2 berikut ini menunjukkan data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 3. 2
Data dan Sumber Data yang Digunakan

No.	Data	Sumber Data
1.	Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung	Peraturan Walikota mengenai Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung
2.	Data mengenai kondisi jalan di Kota Bandung 2013 – 2014	Bandung Dalam Angka 2013 – 2014
3.	Data hasil perbaikan jalan setiap Unit Pelayanan Teknis Operasional	Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung
4.	Data mengenai jumlah kecelakaan lalu lintas di Kota Bandung 2013 – 2014	Jawa Barta Dalam Angka 2013 – 2014
5.	Keluhan masyarakat yang berkaitan dengan rusak/bolongnya jalan di Kota Bandung	Akun <i>twitter</i> resmi Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung (@dbmpkotabdg)

Terdapat keunikan tersendiri dalam melakukan pengumpulan data mengenai keluhan masyarakat yang berkaitan dengan rusak/bolongnya jalan di Kota Bandung. Data ini diambil melalui akun *twitter* resmi Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung (@dbmpkotabdg).

Akun *twitter* resmi Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dibuat pada 21 September 2013, dan informasi yang terdapat pada akun tersebut bukan hanya mengenai keluhan masyarakat yang terkait dengan rusak/bolongnya jalan di Kota Bandung, hingga penelitian ini dilaksanakan, jumlah informasi (tweets) yang terdapat pada akun tersebut telah mencapai ribuan (ribuan tweets). Sehingga untuk mendapatkan data mengenai keluhan masyarakat yang berkaitan dengan rusak/bolongnya jalan di Kota Bandung dari 21 September 2013 hingga 31 Desember 2015 harus dilakukan dengan cara melihat akun tersebut secara periodik (data bulanan).

Proses yang dilakukan untuk mendapatkan data bulanan pada akun Dinas Bina Marga dan Pengairan tersebut dilakukan dengan memasukkan kata kunci *twitter advanced search* pada mesin pencarian (*search engine*) atau langsung masuk pada web <https://twitter.com/search-advanced?lang=en> untuk mendapatkan pencarian yang diinginkan. Setelah masuk pada alamat web tersebut, pada layar komputer akan muncul tampilan seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3.1 berikut.

Gambar 3.1

Tampilan Untuk Mendapatkan Informasi Lebih Lanjut pada Akun Twitter Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

Tampilan tersebut terdiri atas dua belas isian. Untuk keperluan penelitian mandiri ini hanya isian ketujuh (yaitu isian *From These Accounts*) dan isian ke sebelas (yaitu isian *From this date _____ to _____*). Isian ketujuh diisi dengan nama akun twitter Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung @dbmpkotabdg, sementara isian kesebelas diisi dengan periode yang diinginkan. Misalnya, apabila ingin mengetahui tweets pada bulan April 2014, tanggal yang diisikan adalah 2014-04-01 to 2014-04-30. Hal ini menunjukkan bahwa kita menginginkan informasi (tweets) dari Dinas Bina Marga dan Pengairan untuk bulan April 2014, tepatnya dari 1 April 2014 hingga 30 April 2014. Untuk mendapatkan informasi pada bulan lainnya dapat dilakukan dengan mengubah tanggal sesuai yang diinginkan. Gambar 3.2 berikut ini menunjukkan contoh informasi (tweets) yang terdapat pada akun Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung untuk periode 1 April 2014 hingga 30 April 2014.



Gambar 3. 2

Contoh Informasi yang Terdapat pada Akun Dinas Bina Marga dan Pengairan

Sumber: @dbmpkotabdg

Setelah mendapatkan informasi (tweets) dari akun Dinas Bina Marga dan Pengairan selama periode penelitian (September 2013 – Desember 2014), tahapan selanjutnya adalah memisahkan *informasi* (tweets) yang berupa keluhan masyarakat tentang kerusakan jalan di Kota Bandung dari seluruh informasi (tweets) yang ada.

Setiap keluhan masyarakat mengenai kerusakan jalan selalu mendapat respon dari admin akun Dinas Bina Marga dan Pengairan tersebut. Komunikasi antara admin dengan masyarakat secara lebih detail dapat terlihat apabila pilihan *view conversation* pada setiap keluhan dipilih. Informasi mengenai komunikasi antara masyarakat dengan admin akun Dinas Bina Marga dan Pengairan tersebut selanjutnya direkap dengan menggunakan format yang telah disiapkan. Tabel 3.3 berikut ini menunjukkan contoh hasil rekapan keluhan masyarakat terkait dengan kerusakan jalan di Kota Bandung.

Tabel 3.3

Contoh Rekapitulasi Keluhan Masyarakat Mengenai Kerusakan Jalan di Kota Bandung

No	Tanggal Keluhan	Nama/Akun pelapor	Keluhan Masyarakat	Tanggal Respon	Respon DBMP	Apresiasi Masyarakat
1.	24 Sep 2013	Alan Tea @alantea85	asalamualaikum, pak mohon perbaikan jalan nya di kelurahan cicaheum tepatnya jl.kaum belakang pasar cicaheum sudah rusak berat.	25 Sep 2013	segera ditindaklanjuti	
2.	14 Oct 2013	Hilmanda @hilmanda	jalan perlu di aspal: jl. Rumah sakit(RSHS), jl. Dipati Ukur, jl. Sekeloa Selatan, Jl Gg Suniaraja.	14 Oct 2013	Jl. Dipatiukur, Jl. Rumah sakit (bojonagara) sudah masuk program 2013, menunggu jadual pelaksanaan	
3.	14 Oct 2013	Fajar Suryatmojo D @abcdefhijey	lapor pak. Rusak jalan di Jl Cicukang dan tidak ada penerangan jalan. Dpt membahayakan pengendara dan pejalan kaki. Nuhun.	14 Oct 2013	Jl. Ciukang arcamanik, terima kasih informasinya akan kami cek,	hatur nuhun pak buat penambalan jalannya td siang. Masyarakat senang :)
4.	3 Jan 2014	Radio PRFM Bandung @PRFMnews	Kondisi jalan di ujung turunan Flyover Kircon sebelum perempatan Binong Gatsu sudah mulai berlubang	3 Jan 2014	terimakasih informasinya akan di cek kelokasi	
5.	9 Jan 2014	Rukun Tetangga 06/14 @RukunTetangga06	Kang@ridwankamil jalan ieu hoyong sae payuneun@bplh_kota bdg @dbmpkotabdgn nyungkeun bantosan@CoblongJl TU	9 Jan 2014	siap segera diperhatoske un	hatur nahun perhatosan na

Sumber: diolah

C. TEKNIK PENGOLAHAN DATA

Setelah proses pengumpulan data selesai dilakukan, data yang tersedia kemudian diolah untuk dianalisis. Teknik pengolahan data untuk hasil wawancara adalah dengan mentranskrip rekaman hasil wawancara, kemudian disarikan sesuai dengan pertanyaan pada panduan wawancara. Sementara teknik pengolahan data untuk data berupa keluhan masyarakat, diolah untuk mendapatkan nama jalan yang dikeluhkan, respon dari Dinas Bina Marga dan Pengairan, serta Tim URC Tambal Jalan dari Unit Pelayanan Teknis Operasional (UPT – OP) mana yang harus bertanggungjawab memperbaikinya.

Selain itu, untuk mengetahui persentase jumlah keluhan mengenai kerusakan jalan, dibandingkan dengan seluruh informasi (*tweets*) yang terdapat pada akun *twitter* Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Formulasi untuk mendapatkan persentase tersebut adalah sebagai berikut.

$$\text{Persentase Keluhan} = \frac{\text{Jumlah Keluhan}}{\text{Jumlah Informasi pada } @dbmpkotabdg} \times 100\%$$

Untuk mendapatkan data tahunan perbaikan jalan setiap UPT – OP Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung diperoleh dengan menjumlahkan hasil pekerjaan bulanan setiap Unit Pelayanan Teknis Operasional Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dengan formula sebagai berikut.

$$\text{Data Tahunan UPT – OP}_i = \sum \text{Data Bulanan UPT – OP}_j$$

dimana:

- i = nama setiap UPT – OP, yaitu (UPT – OP Ujung Berung, UPT – OP Cibeunying, UPT – OP Tegallega, UPT – OP Bojonagara, UPT – OP Karees, dan UPT – OP Gede Bage)
- j = nama bulan dalam satu tahun (Januari hingga Desember)

Selanjutnya, dari keluhan yang disampaikan masyarakat melalui twitter, dan keluhan yang direspon oleh admin akun twitter Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung tersebut, dapat diketahui tingkat efektivitas akun twitter dengan formula sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas akun twitter} = \frac{\text{Jumlah Keluhan Masyarakat}}{\text{Jumlah Keluhan yang Ditanggapi}} \times 100\%$$

Adapun tingkat efektivitas dari adanya Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, dapat diperoleh dengan menganalisis tujuan yang hendak dicapai dari pembentukan Tim URC Tambal Jalan itu sendiri, apakah sudah tercapai ataukah belum.

D. METODE ANALISIS DATA

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Deskriptif. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat serta tatacara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena. Dalam metode deskriptif, peneliti bisa pula membandingkan fenomena-fenomena tertentu sehingga merupakan suatu setudi komparatif. Adakalanya juga peneliti mengadakan klasifikasi, serta penelitian terhadap fenomena-fenomena dengan menetapkan suatu standar atau suatu norma tertentu sehingga banyak ahli menamakan metode deskriptif ini dengan nama survei normatif (*normative survey*). Dengan metode deskriptif ini juga diselidiki kedudukan (*status*) fenomena atau faktor dan melihat hubungan antara satu faktor dengan faktor yang lain.



BAB IV

PROFIL DINAS BINA MARGA DAN PENGAIRAN KOTA BANDUNG serta PROFIL UNIT REAKSI CEPAT TAMBAL JALAN

Bab ini menguraikan tentang profil Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung serta profil Tim Unit Reaksi Cepat (URC) Tambal Jalan Kota Bandung.

A. PROFIL DINAS BINA MARGA DAN PENGAIRAN KOTA BANDUNG

Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang membawahi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Operasional dimana Tim Unit Reaksi Cepat (URC) Tambal Jalan berada. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung No. 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung, Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan daerah di bidang pekerjaan umum lingkup kebinamargaan dan pengairan. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Bina Marga dan Pengairan mempunyai lima fungsi. Kelima fungsi tersebut, yaitu:

- 1) Merumuskan kebijaksanaan teknis kebinamargaan dan pengairan;
- 2) Penyelenggaraan sebagian urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kebinamargaan dan pengairan;
- 3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas operasional kebinamargaan dan sumber daya air yang meliputi perencanaan, pengendalian, pembangunan dan pemeliharaan kebinamargaan, pembangunan dan pemeliharaan pengairan serta pengelolaan bahan dan penerangan jalan umum;
- 4) Pelaksanaan pelayanan teknis ketatausahaan dinas; serta

- 5) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai bidang tugasnya.

Sementara kewenangan yang dimiliki oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung adalah kewenangan di bidang pekerjaan umum yang meliputi (1) jalan umum berikut bangunan pelengkapnya; (2) jembatan, saluran drainase jalan dan trotoar, infrastruktur sungai termasuk bangunan pelengkapnya; (3) bendung, bangunan pembagi, *pump house*, situ, kolam retensi dan jalan inspeksi, dan penerangan jalan umum.

Dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, Dinas Bina Marga dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dalam pelaksanaan tugasnya dibantu oleh Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) dan Pejabat Fungsional. Untuk mengetahui secara lengkap unit kerja di Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, berikut ini disajikan susunan organisasi dinas yang terletak di Jl. Cianjur No. 34 Bandung.

Tabel 4. 1

Susunan Organisasi Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

No.	Unit Organisasi	Unit Kerja
1.	Sekretariat	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Sub Bagian Umum dan Kepegawaian ❖ Sub Bagian Keuangan
2.	Bidang Perencanaan	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Seksi Program ❖ Seksi Teknik Kebinamargaan ❖ Seksi Teknik Pengairan
3.	Bidang Pengendalian	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Seksi Pengendalian Konstruksi dan Mutu ❖ Seksi Pengendalian Operasional Kebinamargaan ❖ Seksi Pengendalian Operasional Pengairan
4.	Bidang Pembangunan dan Pemeliharaan Kebinamargaan	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Seksi Pembangunan Kebinamargaan ❖ Seksi Pemeliharaan Kebinamargaan ❖ Seksi Manfaat Ruang Milik Jalan
5.	Bidang Pembangunan dan Pemeliharaan Pengairan	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Seksi Pembangunan Pengairan ❖ Seksi Pemeliharaan Pengairan ❖ Seksi Manfaat Daerah Aliran Sungai
6.	Bidang Pengelolaan Bahan dan Penerangan Jalan Umum	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Seksi Pergudangan ❖ Seksi Pendistribusian ❖ Seksi Penerangan Jalan Umum
7.	Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas	
8.	Kelompok Jabatan Fungsional	

Sumber: Peraturan Daerah Kota Bandung No. 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas, Unit Pelaksana Teknis yang terdapat pada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung berjumlah 10 UPT. Kesepuluh UPT tersebut adalah 6 UPT Operasional, 1 UPT Campuran Aspal, 1 UPT Alat Berat, 1 UPT Laboratorium, serta 1 UPT Daerah Aliran Sungai. Setiap Unit Pelaksana Teknis membawahi Sub Bagian Tata Usaha. Secara lengkap, UPT yang terdapat pada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung ditunjukkan pada Tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.2

Unit Pelaksana Teknis Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

No.	Nama UPT
1.	UPT Operasional Bojonagara
2.	UPT Operasional Cibeunying
3.	UPT Operasional Tegallega
4.	UPT Operasional Karees
5.	UPT Operasional Ujungberung
6.	UPT Operasional Gedebage
7.	UPT Campuran Aspal
8.	UPT Alat Berat
9.	UPT Laboratorium
10.	UPT Daerah Aliran Sungai

Sumber: Dinas Bina Marga dan Pengairan, 2015

Untuk memaksimalkan pelaksanaan tugas dan fungsinya, sekaligus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang kebinamargaan, Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung membentuk Tim Unit Reaksi Cepat (URC). Hingga penelitian ini dilakukan, jumlah Tim URC yang dibentuk adalah sebanyak 33 tim (regu). Tabel 4.3 berikut ini adalah Tim URC yang terdapat pada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung.

Tabel 4.3

Tim Unit Reaksi Cepat pada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

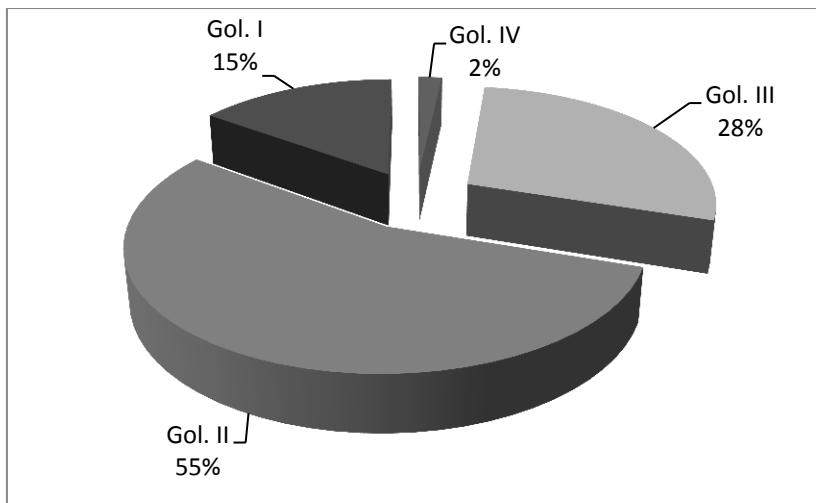
No.	Bidang/UPT	Tim URC	Jumlah Tim (Regu)
1.	Bidang Pembangunan dan Pemeliharaan Kebinamargaan	URC Pasukan Ungu	1
2.	Bidang Pembangunan dan Pemeliharaan Pengairan	URC Pasukan Katak	4
3.	UPT Operasional (6 wilayah)	URC Saluran URC Tambal Jalan	2 per wilayah 2 per wilayah
4.	UPT Daerah Aliran Sungai	URC Pasukan Jurig Cai	4

Sumber: Dinas Bina Marga dan Pengairan, 2015

Setiap Tim URC terdiri dari 8 hingga 10 orang pegawai yang berstatus Pegawai Negeri Sipil Kota Bandung. Secara keseluruhan jumlah pegawai pada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung adalah sebanyak 453 orang pegawai, dengan status 443 orang Pegawai Negeri Sipil dan 10 orang Calon Pegawai Negeri Sipil.

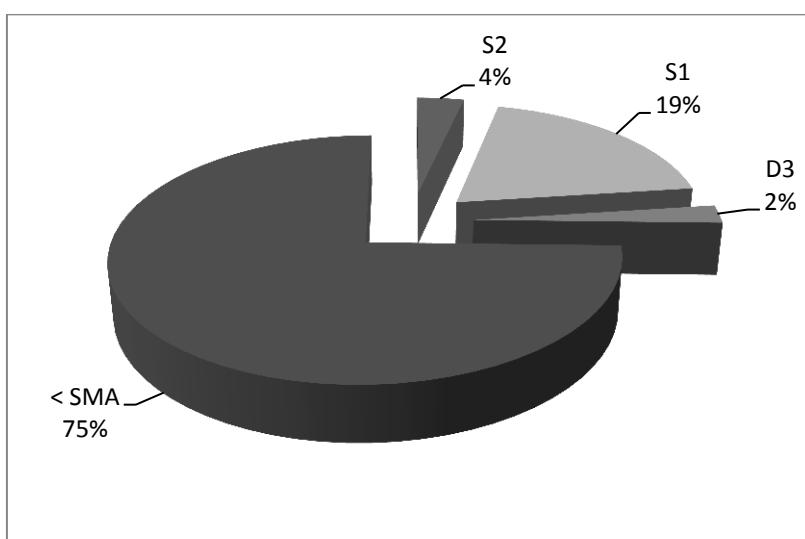
Apabila dilihat berdasarkan jenis kelamin, jumlah pegawai di Dinas Bina Marga dan Pengairan terdiri dari 393 orang laki-laki dan 60 orang orang perempuan. Dilihat berdasarkan jabatan, jumlah pegawai di Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung terdiri dari 39 orang pejabat struktural dan 414 orang non pejabat struktural. Apabila dilihat berdasarkan pangkat dan golongan, pegawai yang berada di Dinas Bina Marga dan Pengairan terdiri dari 9 orang Golongan IV, 128 orang Golongan III, 249 orang Golongan II, dan 67 orang Golongan I. Selanjutnya apabila dipersentasekan, komposisi pegawai di Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung berdasarkan pangkat dan golongan mengikuti Gambar 4.1.

Sementara apabila dilihat berdasarkan tingkat pendidikan, jumlah pegawai di Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung terdiri dari 14 orang lulusan Magister (S2), 73 orang lulusan Sarjana (S1), 11 orang lulusan Diploma (D3), serta 355 orang lulusan SMA ke bawah. Apabila dipersentasekan, komposisi pegawai di Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung berdasarkan tingkat pendidikan mengikuti Gambar 4.2.



Gambar 4. 1
Komposisi Pegawai Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung
Berdasarkan Pangkat dan Golongan

Sumber: *Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, 2015*



Gambar 4. 2
Komposisi Pegawai Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung
Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sumber: *Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, 2015*

Selain didukung oleh pegawai dengan berbagai karakteristik yang telah diuraikan di atas, Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung memiliki sarana dan prasarana seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.4 berikut ini.

Tabel 4. 4

Daftar Peralatan Berat Penunjang Kegiatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

No.	Nama/Jenis Barang	Jumlah
1.	Excavator	1
2.	Asphalt Mixing Plant Mini	1
3.	Mesin Gilas	30
4.	Mesin Gilas 1 Ton	1
5.	Mesin Gilas 4 Ton	1
6.	Stamper	1
7.	Mesin Gilas 2,5 – 4 Ton	1
8.	Vibration Plate	4
9.	Concrete Mixer	3
10.	Loader	2
11.	Loader/Bachoe	2
12.	Mobil Crane	1
13.	Forklift	1
14.	Compressor	1
15.	Generating Set	1
16.	Pompoa Air	8
17.	Mesin Bor	1
18.	Compresor Angin	1
19.	Mesin Las Listrik	1
20.	AC Welding Transforer	1
21.	Treker	1
22.	Kunci Pembuka Baut	3
23.	Gurinda Duduk	1
24.	Dongkrak Hidrolik	1
25.	Mata Bor Baja	1
26.	Mesin Gergaji	1
27.	Bor Listrik Tangan	1

Sumber: Renstra Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, 2014 – 2018

B. PROFIL UNIT REAKSI CEPAT TAMBAL JALAN DINAS BINA MARGA DAN PENGAIRAN KOTA BANDUNG

Pelantikan Walikota dan Wakil Walikota Bandung untuk periode 2014 – 2018 pada September 2014 telah membawa banyak perubahan terhadap visi dan misi pembangunan Kota Bandung. Salah satu program pengembangan infrastruktur di Kota Bandung yang dituangkan pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Kota Bandung tahun 2014 – 2018 adalah “Jalan Mulus Tahun 2016”.

Komitmen untuk menciptakan jalan mulus pada tahun 2016 tersebut didukung oleh pembentukan Tim URC Tambal Jalan yang berada dibawah koordinasi Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Sebenarnya, Tim URC Tambal Jalan ini di *launching* pada masa kampanye Ridwan Kamil – Oded pada 2013. Tepatnya pada tanggal 19 November 2013, tim ini kembali di *launching* dan secara resmi menjadi program Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung untuk mengatasi jalan rusak dengan cepat.

Terdapat tiga tujuan yang hendak dicapai dari pembentukan Tim URC Tambal Jalan di Kota Bandung, yaitu (1) mempertahankan kinerja jalan agar tetap dalam kondisi baik, (2) meminimalisasikan kecelakaan yang diakibatkan oleh kerusakan jalan, serta (3) menunjang pertumbuhan ekonomi perkotaan. Secara singkat, tujuan dibentuknya Tim URC Tambal Jalan ini adalah untuk menuntaskan permasalahan jalan yang berada di Kota Bandung. Sementara fungsi Tim URC Tambal Jalan ini adalah untuk memperbaiki jalan rusak skala kecil yang sifatnya mendesak.

Sebelum adanya Tim URC Tambal Jalan, apabila terdapat masyarakat yang melaporkan kerusakan jalan, menurut Bapak Didi Ruswandi, Sekretaris Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, maka proses perbaikannya akan memakan waktu yang sangat panjang¹. Hal ini disebabkan karena keluhan masyarakat tersebut akan menjadi bahan yang akan disampaikan pada musrenbang, selanjutnya harus menunggu Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) cair, dan akhirnya harus melalui proses lelang.

Setelah adanya Tim URC Tambal Jalan, perbaikan jalan dapat diibaratkan seperti “Proyek Sangkuriang”. Proses penggerjaan tidak harus menunggu hasil musrenbang, tidak harus menunggu anggaran cair, bahkan tidak harus melalui proses lelang. Dengan adanya Tim URC Tambal Jalan, proses perbaikan yang dilakukan tidak memakan waktu lama. Selain itu,

¹ Hasil wawancara pada tanggal 28 Oktober 2015

apabila kerusakan jalan dinilai tidak terlalu parah, maka Tim URC Tambal Jalan dapat memperbaikinya kurang dari 24 jam.

Dengan wilayah kerja seluas 167,296.500 m² (luas Kota Bandung)² dan luas jalan tahun 2013 sepanjang 7.435.680 m², Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung membagi wilayah kerjanya ke dalam enam wilayah berdasarkan eks kepatihan (kewedanaan). Meskipun Satuan Koordinasi Kepatihan tersebut telah dibubarkan, satuan kerja kebinamargaan dalam bentuk Unit Pelaksana Teknik Operasional (UPT OP) wilayah di Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota tetap dipertahankan.

Seperti yang tercantum pada Tabel 4.2, UPT OP Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung terdiri dari UPT OP Ujungberung, UPT OP Gedebage, UPT OP Cibeunying, UPT OP Karees, UPT OP Bojonegara, dan UPT OP Tegallega. Keenam wilayah tersebut dibentuk dengan tujuan untuk mengefektifkan rentang kendali yang sangat besar. Berdasarkan Peraturan Walikota Bandung No. 265 Tahun 2008, pembagian wilayah kerja UPT OP pada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung ditunjukkan pada Tabel 4.5.

Seperti yang tertuang dalam tujuan pembentukannya, tugas dan fungsi Tim URC Tambal Jalan Kota Bandung adalah untuk melaksanakan tugas pemeliharaan/perbaikan rutin jalan. Terdapat dua kegiatan perbaikan jalan. *Pertama*, perbaikan jalan yang telah direncakan sebelumnya. Perbaikan jalan seperti ini disebut juga dengan istilah perbaikan program. *Kedua*, perbaikan jalan yang tidak direncakan sebelumnya. Perbaikan jalan seperti ini disebut juga dengan istilah perbaikan non program. Perbaikan non program dilakukan atas dasar informasi/keluhan masyarakat mengenai kerusakan jalan di Kota Bandung. Informasi/keluhan tersebut dapat disampaikan melalui media sosial *twitter*³ maupun datang langsung ke kantor Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung.

² Statistik Daerah Kota Bandung 2015

³ Akun *twitter* resmi Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dibuat pada tanggal 21 September 2013 dengan operator/admin *twitter* Eka Yudhistira yang merupakan salah satu Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

Tabel 4. 5

Pembagian Wilayah Kerja Unit Pelayanan Teknis pada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

No.	Unit Pelayanan Teknis	Wilayah Kerja
1.	UPT OP Bojonagara	1) Kecamatan Sukasari 2) Kecamatan Sukajadi 3) Kecamatan Cicendo 4) Kecamatan Andir
2.	UPT OP Cibeunying	1) Kecamatan Cidadap 2) Kecamatan Coblong 3) Kecamatan Bandung Wetan 4) Kecamatan Sumur Bandung 5) Kecamatan Cibeunying Kaler 6) Kecamatan Cibeunying Kidul
3.	UPT OP Tegallega	1) Kecamatan Astanaanyar 2) Kecamatan Bojongloa Kaler 3) Kecamatan Bojongloa Kidul 4) Kecamatan Babakan Ciparay 5) Kecamatan Bandung Kulon
4.	UPT OP Kareas	1) Kecamatan Regol 2) Kecamatan Lengkong 3) Kecamatan Batununggal 4) Kecamatan Kiaracondong
5.	UPT OP Ujungberung	1) Kecamatan Arcamanik 2) Kecamatan Cibiru 3) Kecamatan Antapani 4) Kecamatan Ujungberung 5) Kecamatan Cinambo 6) Kecamatan Mandalajati
6.	UPT OP Gedebage	1) Kecamatan Rancasari 2) Kecamatan Buahbatu 3) Kecamatan Bandung Kidul 4) Kecamatan Gedebage 5) Kecamatan Panyileukan

Sumber: Peraturan Walikota Bandung No. 265 Tahun 2008



BAB V

EFEKTIVITAS UNIT REAKSI CEPAT

TAMBAL JALAN DINAS BINA

MARGA DAN PENGAIRAN KOTA

BANDUNG

Bab ini menguraikan tentang faktor input terhadap Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga Kota Bandung, serta efektivitas Tim URC Tambal Jalan dalam memperbaiki jalan yang rusak di Kota Bandung. Efektivitas yang dimaksud dapat dilihat dari bagaimana proses perbaikan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan, serta bagaimana dampak yang ditimbulkan akibat perbaikan jalan yang dilakukan tersebut.

A. FAKTOR INPUT UNIT REAKSI CEPAT TAMBAL JALAN DINAS BINA MARGA DAN PENGAIRAN KOTA BANDUNG

Setiap Tim URC yang dibentuk oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung selalu mendapatkan dukungan dari berbagai pihak, tak terkecuali Tim URC Tambal Jalan. Berbagai dukungan yang diberikan kepada Tim URC Tambal Jalan ini dijadikan sebagai faktor input pelaksanaan perbaikan jalan yang menjadi tugas dan kewajiban. Dukungan yang diberikan tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam lima aspek, yaitu kelembagaan, kebijakan, Sumber Daya Manusia, anggaran, sarana dan prasarana, serta dukungan lainnya dalam pelaksanaan program dan kegiatan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan.

Untuk aspek kelembagaan, Tim UCR Tambal Jalan adalah sebuah tim khusus yang berada pada UPT Operasional yang dibentuk oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Jumlah Tim URC Tambal Jalan adalah sebanyak dua tim untuk setiap UPT Operasional. Sehingga secara keseluruhan, Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung memiliki 12 Tim

URC Tambal Jalan yang tersebar di enam wilayah yang ditunjukkan pada Tabel 5.1 sebagai berikut.

Tabel 5.1

Jumlah Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

No.	Nama UPT	Jumlah Tim URC Tambal Jalan
1.	UPT Operasional Bojonagara	2
2.	UPT Operasional Cibeunying	2
3.	UPT Operasional Tegallega	2
4.	UPT Operasional Kares	2
5.	UPT Operasional Ujungberung	2
6.	UPT Operasional Gedebage	2

Sumber: Dinas Bina Marga dan Pengairan, 2015

Satuan kerja atau unit kerja lainnya yang mendukung dalam pelaksanaan program/kegiatan URC Tambal Jalan Kota Bandung adalah UPT Campuran Aspal, UPT Alat Berat, UPT Laboratorium, serta Pusat Penelitian dan Pengembangan Jalan dan Jembatan (PUSJATAN). Adapun organisasi yang dapat terlibat dalam program dan kegiatan Tim URC Tambal Jalan adalah *Corporate Forum for Community Development* (CFCD) sebagai wadah penyaluran *Corporate Social Responsibility* yang berkomitment pada pembangunan infrastruktur kebinamargaan hingga lembaga-lembaga asing.

Sementara kebijakan yang memayungi segala bentuk pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh URC Tambal Jalan adalah berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung No. 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung. URC Tambal Jalan dibentuk khusus untuk memperbaiki jalan rusak skala kecil yang sifatnya mendesak, baik yang telah diprogram (direncakan sebelumnya) maupun yang tidak terprogram (atas dasar keluhan masyarakat).

Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya, jumlah anggota untuk setiap Tim URC Tambal Jalan terdiri dari 8 hingga 10 personil yang diambil dari pegawai di UPT Operasional. Secara keseluruhan jumlah pegawai yang terdapat di setiap UPT Operasional cukup bervariasi. Tabel 5.2 berikut ini menunjukkan jumlah pegawai di setiap UPT Operasional.

Tabel 5. 2

Jumlah Pegawai di Setiap Unit Pelayanan Teknis Operasional

No.	UPT Operasional	Jumlah Pegawai (orang)
1.	UPT Bojonagara	30
2.	UPT Cibeunying	29
3.	UPT Tegallega	22
4.	UPT Karees	22
5.	UPT Ujungberung	30
6.	UPT Gedebage	26

Sumber: Dinas Bina Marga dan Pengairan, 2015

Berdasarkan Tabel 5.2 di atas, jumlah pegawai di UPT Bojonagara adalah sebanyak 30 orang, yang terdiri dari 2 orang pejabat struktural dan 28 orang pelaksana. Dilihat berdasarkan jenis kelamin, jumlah pegawai di UPT Bojonagara terdiri dari 27 orang laki-laki dan 3 orang perempuan. Dilihat berdasarkan pangkat dan golongan, terdapat 7 orang Golongan III, 11 orang Golongan II, dan 12 orang Golongan I. Sementara dilihat berdasarkan tingkat pendidikan, 3 orang lulusan Sarjana (S1), dan 27 orang lulusan SMA ke bawah.

Sementara itu, jumlah pegawai di UPT Cibeunying adalah sebanyak 29 orang, yang terdiri dari 2 orang pejabat struktural dan 27 orang pelaksana. Dilihat berdasarkan jenis kelamin, jumlah pegawai di UPT Cibeunying terdiri dari 26 orang laki-laki dan 3 orang perempuan. Dilihat berdasarkan pangkat dan golongan, terdapat 3 orang Golongan III, 20 orang Golongan II, dan 6 orang Golongan I. Sementara dilihat berdasarkan tingkat pendidikan, 2 orang lulusan Sarjana (S1), dan 27 orang lulusan SMA ke bawah.

Selanjutnya jumlah pegawai di UPT Tegallega adalah sebanyak 22 orang, yang terdiri dari 2 pejabat struktural dan 20 pelaksana. Dilihat berdasarkan jenis kelamin, jumlah pegawai di UPT Tegallega terdiri dari 20 orang laki-laki dan 2 orang perempuan. Dilihat berdasarkan pangkat dan golongan, terdapat 3 orang Golongan III, 13 orang Golongan II, dan 6 orang Golongan I. Sementara dilihat berdasarkan tingkat pendidikan, 1 orang lulusan Magister (S2), 2 orang lulusan Sarjana (S1), dan 19 orang lulusan SMA ke bawah.

Jumlah pegawai di UPT Karees adalah sebanyak 22 orang, yang terdiri dari 2 pejabat struktural dan 20 pelaksana. Dilihat berdasarkan jenis kelamin, jumlah pegawai di UPT Karees terdiri dari 21 orang laki-laki dan 1 orang perempuan. Dilihat berdasarkan pangkat dan golongan, terdapat 5 orang Golongan III, 9 orang Golongan II, dan 8 orang Golongan I. Sementara

dilihat berdasarkan tingkat pendidikan, 3 orang lulusan Sarjana (S1), dan 19 orang lulusan SMA ke bawah.

Jumlah pegawai di UPT Ujungberung adalah sebanyak 30 orang, yang terdiri dari 2 pejabat struktural dan 28 pelaksana. Dilihat berdasarkan jenis kelamin, jumlah pegawai di UPT Ujungberung terdiri dari 29 orang laki-laki dan 1 orang perempuan. Dilihat berdasarkan pangkat dan golongan, terdapat 4 orang Golongan III, 16 orang Golongan II, dan 10 orang Golongan I. Sementara dilihat berdasarkan tingkat pendidikan, 1 orang lulusan Magister (S2), 2 orang lulusan Sarjana (S1), dan 27 orang lulusan SMA ke bawah.

Selanjutnya jumlah pegawai di UPT Gedebage adalah sebanyak 26 orang, yang terdiri dari 2 pejabat struktural dan 24 pelaksana. Dilihat berdasarkan jenis kelamin, jumlah pegawai di UPT Gedebage terdiri dari 24 orang laki-laki dan 2 orang perempuan. Dilihat berdasarkan pangkat dan golongan, terdapat 3 orang Golongan III, 21 orang Golongan II, dan 2 orang Golongan I. Sementara dilihat berdasarkan tingkat pendidikan, 3 orang lulusan Sarjana (S1), dan 26 orang lulusan SMA ke bawah.

Selain mendapatkan dukungan SDM seperti yang diuraikan di atas, program atau kegiatan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan mendapat dukungan dana yang berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Bandung, juga mendapat bantuan dari Provinsi Jawa Barat. Sebagaimana telah disebutkan bahwa Tim URC Tambal Jalan berada di bawah kendali UPT Operasional (yang berjumlah 6 UPT Operasional) dari Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Untuk melakukan penambalan jalan, anggaran yang dialokasikan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung kepada setiap UPT Operasional adalah sebesar Rp. 2,5 Milyar.

Disamping itu, untuk mengantisipasi beban kerja yang demikian tinggi, Tim URC Tambal Jalan telah dilengkapi dengan sarana dan prasarana kerja yang memadai dan persediaan bahan material yang diharapkan dapat tersedia sepanjang tahun, sekalipun tahun anggaran baru belum disahkan. Hal ini dilakukan untuk menghindari kekosongan pemeliharaan jalan terutama pada saat memasuki musim penghujan. Dimana pada musim penghujan keawetan jalan sangat dipengaruhi oleh gerusan air. Adapun perlengkapan yang digunakan oleh Tim URC Tambal Jalan meliputi seragam kerja lapangan, rompi, sepatu boot, serta topi/helm.

Sementara itu, dukungan dari berbagai pihak dalam pelaksanaan program dan kegiatan Tim URC Tambal Jalan. Dukungan tersebut antara lain berasal dari kepala daerah, legislatif, masyarakat, serta teknologi. Dukungan

dari Walikota Bandung terhadap infrastruktur dan kondisi jalan mulus sebagai wujud pelayanan kepada masyarakat menjadi modal yang sangat kuat bagi terselenggaranya program/kegiatan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal jalan. Kemudian dukungan legislatif diperlukan dalam mengganggarkan kebutuhan pemeliharaan jalan. Dukungan masyarakat diperlukan khususnya untuk keberhasilan program yang dilaksanakan oleh URC Tambal Jalan dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Dukungan teknologi, kemajuan teknologi *smartphone* dan jaringan internet sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan program yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan. Dengan adanya dukungan teknologi ini, masyarakat dapat mengakses informasi dan menyampaikan aspirasi dan laporan kapan saja dan di mana saja.

B. EFEKTIVITAS UNIT REAKSI CEPAT TAMBAL JALAN DI KOTA BANDUNG

Setelah mengetahui segala bentuk dukungan yang diperoleh Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, dapat dianalisis tingkat efektivitas yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan tersebut. Efektivitas yang dimaksud dapat dilihat dari bagaimana proses perbaikan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan, serta bagaimana dampak yang ditimbulkan akibat perbaikan jalan yang dilakukan tersebut.

Pertama, proses perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan terkait dengan tiga hal, yaitu (1) Persentase banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat (khususnya melalui *twitter* @dbmpkotabdg yang direspon oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung; (2) waktu pelaksanaan perbaikan; (3) adanya kemacetan yang ditimbulkan pada saat perbaikan jalan atau tidak.

Kedua, dampak perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan terkait dengan tujuan dari pembentukan Tim URC Tambal Jalan itu sendiri, yaitu tuntasnya permasalahan jalan di Kota Bandung, yang dapat dilihat dari tiga hal, yaitu (1) kinerja jalan yang selalu dalam keadaan baik, (2) berkurangnya kemacetan, dan berkurangnya kecelakaan yang diakibatkan oleh kerusakan jalan, serta (3) menunjang pertumbuhan ekonomi di Kota Bandung.

Sebelum menganalisis mengenai kedua efektivitas tersebut, akan diuraikan terlebih dahulu mekanisme penyampaian keluhan masyarakat mengenai jalan rusak di Kota Bandung terutama melalui *twitter* @dbmpkotabdg.

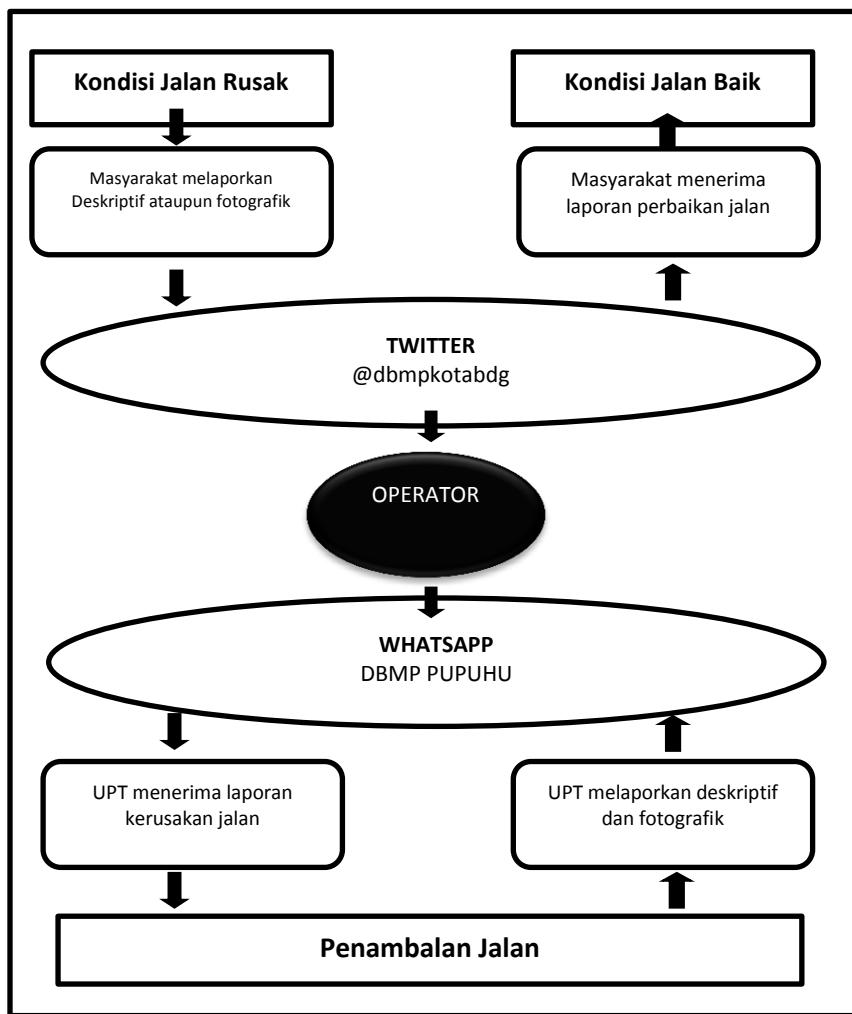
B. 1. MEKANISME PENYAMPAIAN KELUHAN MELALUI AKUN *TWITTER* DINAS BINA MARGA DAN PENGAIRAN KOTA BANDUNG

Seperti yang telah disampaikan pada Bab sebelumnya, bahwa kegiatan perbaikan (penambalan) jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung memiliki dua status, yaitu program dan non program. Perbaikan jalan dengan status program adalah kegiatan perbaikan jalan melalui proses perencanaan pada tahun sebelumnya, sedangkan perbaikan jalan yang dilakukan berdasarkan status non program adalah kegiatan perbaikan jalan yang didasarkan atas informasi/keluhan yang disampaikan masyarakat kepada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Laporan tersebut dapat disampaikan melalui media *twitter* ataupun datang langsung ke Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung.

Khusus untuk laporan yang disampaikan masyarakat melalui akun *twitter*, operator/admin @dbmpkotabdg akan meneruskan laporan tersebut kepada *whatsapp* Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dengan nama DBMP PUPUHU¹. Berdasarkan *whatsapp* tersebut, UPT-OP menerima laporan kerusakan jalan tersebut. Selanjutnya Tim URC Tambal Jalan di wilayah kerusakan tersebut melakukan perbaikan jalan. Setelah perbaikan jalan selesai, UPT-OP melaporkan hasil kegiatan perbaikan jalan (secara deskriptif dan fotografik) kepada *whatsapp* DBMP PUPUHU. Kemudian, operator akan menyampaikan hasil perbaikan tersebut kepada pihak/masyarakat yang melapor melalui *twitter* @dbmpkotabdg kembali.

Mekanisme penyampaian keluhan kerusakan jalan dari masyarakat hingga masyarakat menerima kembali laporan perbaikan jalan tersebut selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 5.1 berikut ini.

¹ DBMP PUPUHU merupakan Grup Whatsapp yang dibuat oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, beranggotakan seluruh pejabat struktural ditambah beberapa fungsional umum yang memiliki tugas tertentu.



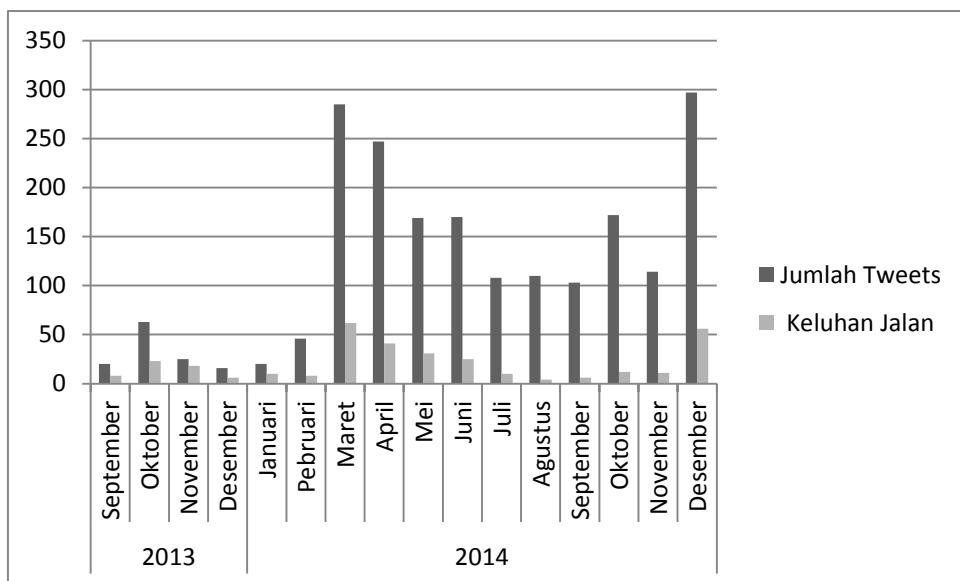
Gambar 5. 1

Mekanisme Penyampaian Laporan Mengenai Kerusakan Jalan Melalui Akun Resmi Twitter Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

Sumber: Dinas Bina Marga dan Pengairan, 2015

Sejak akun *twitter* resmi Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung diluncurkan yaitu pada 21 September 2013, berdasarkan data yang dikumpulkan, hingga 31 Desember 2014 telah tercatat sebanyak 1965 *tweets* yang disampaikan oleh admin @dbmpkotabdg maupun masyarakat. Selain laporan tentang kerusakan jalan, *tweets* tersebut memuat informasi mengenai laporan selokan/saluran air yang kurang lancar, informasi banjir di beberapa tempat di Kota Bandung, laporan tentang sampah. Kemudian

laporan/informasi yang terdapat dalam akun twitter meliputi Informasi tentang perbaikan jalan yang dilakukan oleh URC Tambal Jalan, Informasi perbaikan gorong-gorong yang dilakukan oleh URC Pasukan Ungu, Informasi tentang perbaikan kirmir, Informasi tentang penanganan banjir, serta informasi lainnya. Berdasarkan berbagai laporan tersebut, dapat diketahui *trend* mengenai banyaknya informasi yang disampaikan oleh admin dan masyarakat setiap bulannya serta informasi mengenai keluhan jalan. Gambar 5.2 berikut ini menunjukkan trend tersebut.



Gambar 5.2

Perbandingan Total Informasi dan Informasi Mengenai Keluhan Jalan Rusak Pada Twitter Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Periode 21 September 2013 hingga 31 Desember 2014

Sumber: diolah dari <https://twitter.com/dbmpkotabdg>

Berdasarkan Gambar 5.2 di atas, dapat diketahui bahwa informasi yang disampaikan oleh admin maupun masyarakat paling banyak terdapat pada bulan Desember 2014, yaitu sebanyak 297 laporan. Sedangkan informasi yang paling sedikit disampaikan terdapat pada bulan Desember 2013, yaitu sebanyak 16 laporan. Khusus laporan mengenai kondisi jalan yang rusak/bolong yang disampaikan oleh masyarakat terbanyak disampaikan pada bulan Maret 2014, yaitu sebanyak 62 laporan (21,75%). Sedangkan informasi yang paling sedikit disampaikan masyarakat terdapat pada bulan Agustus 2014, yaitu sebanyak 4 laporan (3,63%).

Berbagai laporan yang disampaikan oleh masyarakat mengenai kerusakan jalan di Kota Bandung, Dinas Bina Marga dan Pengairan membaginya ke dalam empat tingkatan, yaitu partisipatif, apresiatif, relawan, serta advokatif. Informasi yang berupa partisipatif berarti masyarakat turut serta menyampaikan permasalahan di lapangan untuk meminta penanganan, mengkritisi, atau memberi saran. Gambar 5.3 berikut merupakan salah satu bentuk partisipasi yang dilakukan oleh masyarakat.



Gambar 5. 3
Bentuk Partisipasi yang Dilakukan oleh Masyarakat
Sumber: <https://twitter.com/dbmpkotabdg>

Selanjutnya, informasi yang berupa apresiatif berarti masyarakat sudah sampai pada taraf mengapresiasi tindakan atau respon yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Gambar 5.4 berikut merupakan salah satu bentuk apresiasi yang dilakukan oleh masyarakat.



Gambar 5. 4

Bentuk Apresiasi yang Dilakukan oleh Masyarakat

Sumber: <https://twitter.com/dbmpkotabdg>

Sementara relawan merupakan informan (orang yang menyampaikan informasi) yang terlibat aktif mendistribusikan informasi dari masyarakat ke Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, ataupun sebaliknya dari Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung kepada masyarakat. Gambar 5.5 berikut merupakan salah satu contoh relawan yang dilakukan oleh masyarakat.



Gambar 5. 5

Contoh Relawan yang Dilakukan oleh Masyarakat

Sumber: <https://twitter.com/dbmpkotabdg>

Sementara advokatif adalah mereka yang sudah turut melakukan pembelaan dan pelurusan informasi apabila terdapat masyarakat yang mengalami *miss information* atau menuntut lebih dari kegiatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung.

Selanjutnya, berbagai laporan/keluhan mengenai kerusakan jalan di Kota Bandung tersebut sebanyak 100% mendapat respon dari admin @dbmpkotabdg. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung selalu memberikan perhatian terhadap berbagai laporan/keluhan yang masuk, khususnya mengenai jalan yang rusak di Kota Bandung. Adapun respon yang biasa disampaikan oleh admin @dbmpkotabdg ditunjukkan pada Tabel 5.3 berikut ini.

Tabel 5. 3

Respon yang Disampaikan oleh Admin @dbmpkotabdg

No.	Respon dari Admin @dbmpkotabdg	Keterangan
1.	informasinya akan segera ditindaklanjuti	Respon untuk jalan yang belum masuk program perbaikan jalan (non program)
2.	Segera ditindaklanjuti	
3.	Terima kasih informasinya, akan kami cek terlebih dahulu	
4.	Jl. Makmur, Jl. Eyckman, kesehatan. sudah masuk program 2013 menunggu jadual pelaksanaan	Respon untuk jalan yang telah masuk program perbaikan jalan
5.	Jl. Dipatiukur, Jl. Rumah sakit (Bojonagara) sudah masuk program 2013, menunggu jadual pelaksanaan	
6.	Masih dlm proses penggerjaan, dan menunggu jadual pengiriman dr produsen hotmix utk aspal atau readymix utk betonase	Respon untuk jalan yang sedang dalam proses perbaikan

Sumber: @dbmpkotabdg

Selanjutnya, berdasarkan berbagai keluhan yang disampaikan masyarakat melalui akun *twitter* @dbmpkotabdg, dapat diketahui jalan yang rusak dan harus diperbaiki oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Tabel 5.4 berikut ini menampilkan jalan yang dikeluhkan oleh masyarakat melalui akun *twitter* @dbmpkotabdg.

Tabel 5. 4

Jalan Rusak yang Dikeluhan Masyarakat melalui Twitter Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Periode September 2013 – Desember 2014

Tahun	Bulan	Jalan
2013	September	Jl. Karang Sari, Jl. Dr. Cipto, Jl. Caringin, Jl. Cijagra, Jl. Cicaheum
	Oktober	Jl. Sukajadi, Jl. Makmur, Jl. Sukagalih, Jl. Rumah Sakit, Jl. Prof. Eykman, Jl. Dipati Ukur, Jl. Sekelo Selatan, Jl. Pasteur, Jl. Cipedes Sutami, Jl. Lanud Husein, Jl. Gajah Lumantung, Jl. Taman Cibeunying Selatan, Jl. Kebon Kembang, Jl. Aceh, Jl. Cipadung, Jl. Moh. Toha, Jl. Kiara Asri (komplek), Jl. Buah Batu, Jl. Hasan Saputra, Jl. Salendro Raya, Jl. Cijagra, Jl. Babakan Sari, Jl. Banda, Jl. Jatihandap, Jl. Sekemala, Jl. Cicukang
	November	Jl. Sarijadi, Jl. Suparmin, Jl. Cikondang, Jl. Banda, Jl. Ahmad Yani, Jl. Babakan Tarogong, Jl. Laswi, Jl. Sunda, Jl. Sumatera, Jl. Kliningan, Jl. Kiaracondong (<i>flyover</i>), Jl. Salendro Raya, Jl. Cijambe, Jl. Jatihandap, Jl. Gedebage
	Desember	Jl. Gunung Batu, Jl. Brigjend. Katamso, Jl. Bojong Koneng, Jl. Soekarno Hatta, Jl. Lembong
2014	Januari	Jl. Terusan Dakota, Jl. Cipaganti, Jl. Madesa, Jl. Ciburuy, Moh. Toha, Jl. Kiaracondong (<i>flyover</i>), Jl. Sekemala, Pasanggrahan, Jl. Arcamanik
	Februari	Jl. Pasirkaliki, Jl. Kebon Kawung, Jl. Jl. Cihampelas, Jl. Holis
	Maret	Jl. Setrasari, Jl. Sukamaju, Jl. Pasteur, Jl. Dr. Rajiman Jl. Dr. Rum, Jl. Dr. Rubini, Jl. Suparmin, Jl. Sersan Bajuri, Jl. Lanud Husein, Jl. Sukamaju, Jl. Bojong Koneng, Jl. Gudang Utara, Jl. Gandapura, Jl. Cigadung, Jl. Ahmad Yani Jl. Cisitu, Jl. Pager Gunung, Jl. Panatayuda, Jl. Sindangsari Wareng, Jl. Cipaganti, Jl. Caringin, Jl. Cigondewah, Jl. Citepus, Jl. Terusan Suryani, Jl. Kiaracondong (jembatan layang), Jl. Jakarta, Jl. Kembar Tengah, Jl. Pasirlutu, Jl. Kalijati, Jl. Antapani, Jl. Jatihandap Jl. Golf, Jl. Arcamanik Endah, Jl. Sirnagalih, Jl. Sekemala
	April	Jl. Sukamaju, Jl. Pasteur, Jl. Dr. Rum, Jl. Sukamaju, Jl. Karang Setra, Jl. Sersan Bajuri, Jl. Setabudhi, Jl. Gunung Batu, Jl. Rereongan Sarumpit, Jl. Hegarmanah, Jl. Cigadung Raya Barat, Jl. Cukang Kawung, Jl. Lapang Tembak, Jl. Cihampelas, Jl. Moh. Toha, Jl. Peta, Jl. H. Hasan, Jl. PerumCijerah, Jl. Laswi, Jl. Kiaracondong, Jl.

Tahun	Bulan	Jalan
		Kembar, Jl. Pungkur, Jl. Sekemala, Jl. Jatihandap, Jl. Buahbatu, Jl. Margawangi, Jl. Cijaura Girang, Jl. Bunga Bakung Raya, Jl. Margahayu Raya, Jl. Bogor
	Mei	Jl. Sukajadi, Jl. Sukamaju, Jl. Gegerkalong Girang, Jl. Setrasari, Jl. Sersan Bajuri, Jl. Pasteur, Jl. Terusan Sutami, Jl. Cihampelas, Jl. Setiabudhi, Jl. Pasir Koja, Jl. Cibaduyut, Jl. Kiara Condong, Jl. Pasir Luyu, Jl. Sukapura, Jl. Sari Indah, Jl. Sirnagalih, Jl. Sriwijaya, Jl. Jatihandap, Jl. Cikadut, Jl. Arcamanik, Jl. Bunga Bakung Margacinta, Jl. Rancasari, Jl. Lanud. Husein, Jl. Kopo
	Juni	Jl. Gunung Batu, Jl. Ledeng, Jl. Cimindi, Jl. Bengawan, Jl. Rereongan Sarumpi, Jl. Asia Afrika, Jl. Sentot Alibasah, Jl. Cigadung, Jl. Lauk Emas, Jl. Cijagra, Jl. Cibolerang, Jl. Gempolsari Indah, Jl. Kompl. Batununggal, Jl. Srikusumah, Jl. Ahmad Yani, Jl. Cikudapateuh, Jl. Martanegara, Jl. Jatihandap, Jl. Cilengkrang, Jl. Arcamanik, Jl. Pluto Margahayu, Jl. Kordompa, Jl. Pluto, Jl. Cisaranten Wetan
	Juli	Jl. Gunung Batu, Jl. Bengawan, Jl. Cukang Kawung, Jl. Sauyunan, Jl. Buah Batu, Jl. A.H. Nasution, Jl. Margahayu Raya, Jl. Setiabudhi
	Agustus	Jl. Cihampelas, Jl. Dago, Jl. Sisi Gunung, Jl. Batu Api
	September	Jl. Gunung Batu, Jl. Moh. Toha, Jl. Sirnagalih, Jl. Bengawan, Jl. Cicukang, Jl. Cisaranten
	Oktober	Jl. Morce, Jl. Lamping, Jl. Lembong, Jl. Moh. Iskat, Jl. Rajamantri Kulon, Jl. Babakan Surabaya, Jl. Binong Jati, Jl. Moh. Toha, Jl. Pasundan, Jl. Padang Golf, Jl. Buah Batu
	November	Jl. Gegerkalong, Jl. Dangdeur Indah Surya Sumantri, Jl. Pecah Kopi, Jl. Moh. Toha, Jl. Kembar Timur IV, Jl. Sunda, Jl. Banjarsari, Jl. Antapani, Jl. Terusan Ciliwung
	Desember	Jl. Baladewa, Jl. Perlintasan KA Ciroyom, Jl. Garuda, Jl. Sudirman, Jl. Parkit, Jl. Pasteur, Jl. Cibogo, Jl. Bima, Jl. Sriwijaya, Jl. Gudang Utara, Jl. Dipatiukur, Jl. Karawitan, Jl. Katamso, Jl. Cijerah, Jl. Peta, Jl. Moh. Toha, Jl. BKR, Jl. Kopo Caringin, Jl. Lintasan KA Cikudapateuh, Jl. Don RS, Jl. Ibrahim Adjie, Jl. Karawitan, Jl. Binong, Jl. Jakarta, Jl. Laswi, Jl. Pangarang Sari, Jl. Cikadut, Jl. Banceuy, Jl. Ahmad Yani, Jl. Lembong, Jl. Terusan Buahbatu, Jl. Gandapura, Jl. Katamso Jl. Supratman, Jl. Terusan Kiaracondong, Jl. Cipicung

Sumber: @dbmpkotabdg, diolah

B. 2. PROSES PERBAIKAN YANG DILAKUKAN UNIT REAKSI CEPAT TAMBAL JALAN DI KOTA BANDUNG

Berdarkan keluhan masyarakat maupun perencanaan yang telah dilakukan, semenjak Tim URC Tambal Jalan dibentuk dan melakukan kegiatannya pada September 2013 hingga Desember 2014, total perbaikan jalan yang telah dilakukan tercatat sepanjang 174.266 m². Dari panjang jalan yang telah diperbaiki tersebut, perbaikan jalan yang dilakukan pada tahun 2013 adalah sepanjang 61.446 m², dan pada tahun 2014 adalah sepanjang 112.820 m². Hal ini menunjukkan bahwa, perbaikan jalan yang dilakukan pada tahun 2013 lebih sedikit dibandingkan dengan perbaikan jalan yang dilakukan pada tahun 2014. Hal ini terjadi mengingat pada tahun 2013, program maupun non program perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan baru dimulai. Sehingga dapat dimaklumi bahwa perbaikan jalan yang dilakukan pada tahun 2013 jauh lebih sedikit dibandingkan perbaikan jalan pada tahun 2014. Hal ini menunjukkan pula bahwa perbaikan jalan yang dilakukan pada tahun 2014 hampir mencapai dua kali lipat dari perbaikan jalan yang dilakukan pada tahun 2013.

Apabila dilihat berdasarkan luasan perbaikan jalan yang dilakukan setiap bulannya, rata-rata perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan (program dan non program) pada periode penelitian (September 2013 – Desember 2014) adalah sebesar 10.891,63 m². Hasil yang dicapai ini jauh lebih kecil dibandingkan dengan luasan perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan pada tahun 2013, yakni hingga mencapai 15.361,50 m². Namun, bila dibandingkan dengan pada tahun 2014 yang hanya mencapai 9.401,63 m², luasan perbaikan jalan yang dilakukan Tim URC Tambal Jalan pada periode penelitian adalah lebih besar. Hal ini terjadi salah satunya karena perbaikan jalan yang telah direncanakan (program) pada tahun 2014 sebesar 49.378 m² menurun dibandingkan dengan tahun 2013 yang mencapai 54.908 m². Tabel 5.5 berikut ini menunjukkan perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan pada periode September 2013 – Desember 2014.

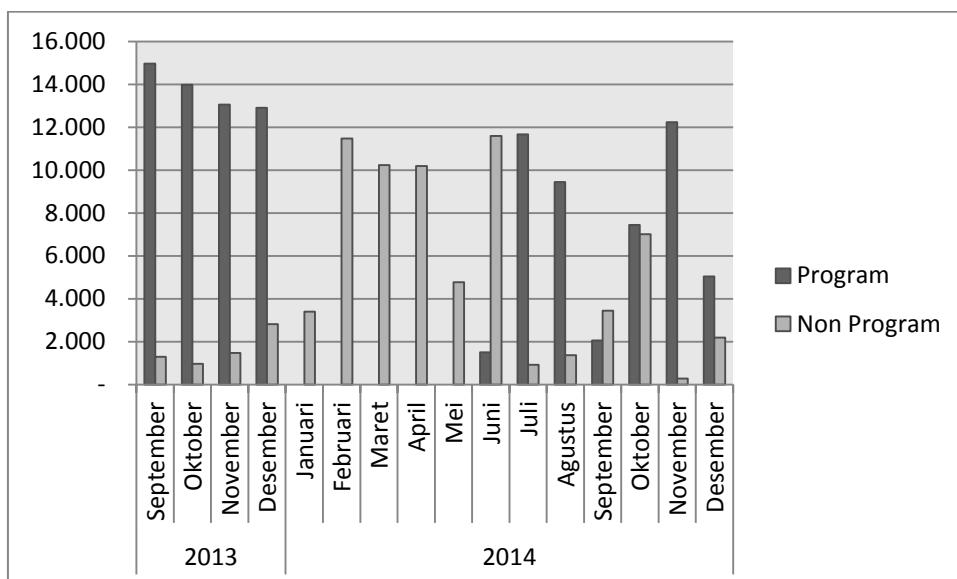
Tabel 5. 5

Realisasi Perbaikan Jalan Oleh Tim URC Tambal Jalan Periode September 2013 – Desember 2014

Tahun	Program	Non Program	Jumlah Perbaikan	Rata-rata Perbaikan Perbulan
2013	54.908	6538	61.446	15.361,50
2014	49.378	63442	112.820	9.401,67
Total	104.286	69.980	174.266	10.891,63

Sumber: Dinas Bina Marga dan Pengairan, diolah

Gambar 5. 6 berikut ini menunjukkan *trend* realisasi perbaikan jalan yang dilakukan Tim URC Tambal Jalan setiap bulannya.



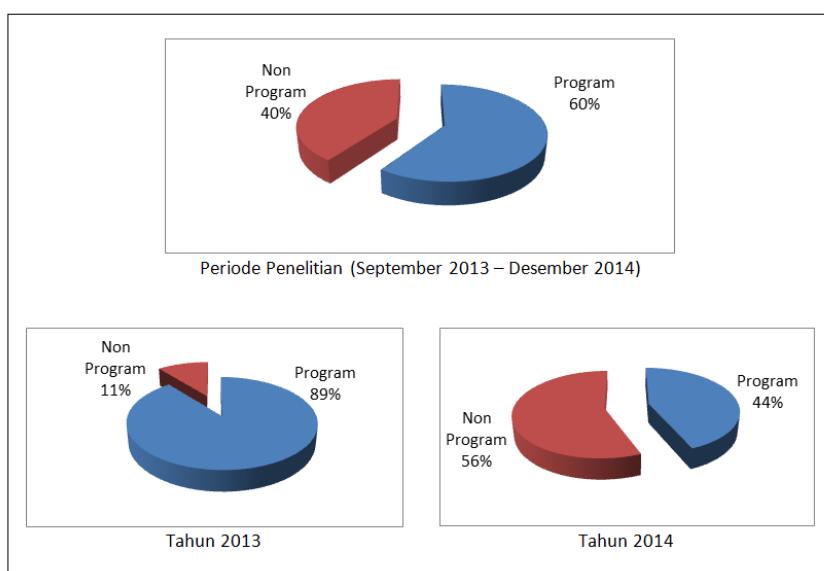
Gambar 5. 6

Trend Perbaikan Jalan Oleh Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Periode September 2013 – Desember 2014

Sumber: Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, 2015

Apabila dilihat berdasarkan persentasenya, perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan selama periode penelitian (September 2013 – Desember 2014) mencapai 60% dilakukan melalui perencanaan sebelumnya (program), dan 40% dilakukan berdasarkan keluhan masyarakat (non program). Namun apabila dilihat per tahun, perbaikan jalan yang

dilakukan melalui program pada tahun 2013 jauh lebih besar dibandingkan dengan perbaikan jalan yang dilakukan tanpa program (non program). Persentase perbaikan jalan melalui program pada tahun 2013 mencapai 89%, sedangkan perbaikan jalan tanpa program hanya mencapai 11%. Berbeda dengan yang terjadi pada tahun 2014, persentase perbaikan jalan melalui program hanya mencapai 44%, sedangkan perbaikan jalan tanpa program hanya mencapai 56%. Persentase perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung ditunjukkan pada Gambar 5.7 berikut ini.



Gambar 5.7
Percentase Program dan Non Program Perbaikan Jalan Oleh Tim URC
Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung
Sumber: Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, diolah

Berdasarkan Gambar 5.7 di atas, dapat diketahui bahwa perbaikan jalan berdasarkan keluhan masyarakat (non program) yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan mengalami peningkatan persentase yang signifikan. Dari 11% di tahun 2013 kemudian meningkat hingga menjadi 56% pada tahun 2014. Hal ini terjadi dikarenakan kepedulian dan partisipasi masyarakat berkenaan dengan mudahnya menyampaikan informasi/keluhan mengenai jalan yang rusak di Kota Bandung, yaitu melalui *twitter*.

Selanjutnya, untuk mengetahui secara detail bagaimana proses yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan, berikut ini akan dianalisis berdasarkan wilayah kerja UPT Operasional, yaitu UPT Operasional Cibeunying, UPT Operasional Tegallega, UPT Operasional Karees, UPT Operasional Gedebage, UPT Operasional Bojonagara, dan UPT Operasional Ujung Berung.

UPT Operasional Cibeunying

Ruang lingkup kerja UPT Operasional Cibeunying mencakup enam kecamatan. Keenam kecamatan tersebut adalah Kecamatan Cidadap, Kecamatan Coblong, Kecamatan Bandung Wetan, Kecamatan Sumur Bandung, Kecamatan Cibeunying Kaler, dan Kecamatan Cibeunying Kidul. Berdasarkan data dari @dbmpkotabdg, pada periode September 2013 hingga Desember 2014, jalan yang dikeluhkan masyarakat dan menjadi kewenangan UPT Operasional Cibeunying ditujunjukkan pada Tabel 5.6 berikut ini.

Tabel 5. 6

Nama Jalan yang Dikeluhkan Masyarakat Melalui @dbmpkotabdg di Wilayah UPT Operasional Cibeunying Periode September 2013 – Desember 2014

Nama Jalan			
Jl. Brig. Katamso	Jl. Bengawan	Jl. Cisitu	Jl. Lembong
Jl .Cukang Kawung	Jl. Bojong Koneng	Jl. Cukang Kawung	Jl. Morce (Braga)
Jl. Bojong Koneng	Jl. Brigjen Katamso	Jl. Dago	Jl. Pagergunung
Jl. Gandapura-Gudang Utara	Jl . Rereongan Sarupi (Ciumbuleuit)	Jl. Depan BPLH Kota (Sadang Serang)	Jl. Taman Cibeunying-Bengawan
Jl. Aceh	Jl. Cigadung	Jl. Dipati Ukur	Jl. Pranata Yudha
Jl. Ahmad Yani (Cicadas)	Jl. Cigadung	Jl. Gajah Lumantung	Jl. Rereongan Sarupi
Jl. Ahmad Yani (Kosambi)	Jl. Cigadung Raya Barat	Jl. Gudang Utara	Jl. Sentot Alibasyah
Jl. Ahmad Yani(Cicadas)	Jl. Clhampelas	Jl. Hegarmanah	Jl. Sindangsari Wareng
Jl. Alfa 2 Cigadung	Jl. Cihampelas	Jl. Kebon Kembang	Jl. Pecah Kopi
Jl. Asia Afrika	Jl. Cihampelas	Jl. Lamping	Jl. Trsn. Ciliwung
Jl. Banda	Jl. Cihampelas-Setiabudi	Jl. Lapang Tembak	Jl. WR SUpratman
Jl. Bengawan	Jl. Cipicung Hilir	Jl. Lembong	Jl. Sunda

Sumber: @dbmpkotabdg

Selain jalan yang dikeluhkan melalui @dbmpkotabdg di atas, jalan yang rusak di Kota Bandung dapat pula disampaikan langsung kepada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Setelah masyarakat menyampaikan keluhannya, kurang dari satu minggu Tim URC Tambal Jalan UPT Op Cibeunying, dapat memperbaiki jalan yang rusak tersebut. Sebagaimana pernyataan Bapak Cucu, Lurah Sukaluyu, bahwa dalam kurun waktu dua hingga tiga hari semenjak laporan disampaikan, Tim URC Tambal Jalan dapat memperbaiki jalan-jalan yang rusak di wilayah Cibeunying. Bahkan, apabila kerusakannya tidak terlalu parah, Tim URC Tambal Jalan dapat memperbaikinya tidak lebih dari satu hari. Lurah Sukaluyu menambahkan bahwa dikarenakan belum adanya standar pelayanan, pada saat Tim URC Tambal Jalan memperbaiki jalan rusak di wilayah Sukaluyu, pihak kelurahan tidak mengetahui adanya perbaikan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan tersebut.

Proses perbaikan ini dinilai oleh Lurah Sukaluyu sangat efektif karena dinilai tidak menimbulkan kemacetan di wilayahnya. Hal ini dikarenakan bahwa proses perbaikan dilakukan pada malam hari. Disamping itu, apabila proses perbaikan dianggap akan menimbulkan kemacetan, Tim URC Tambal Jalan telah melakukan persiapan dengan membuat alternatif lalu lintas ke jalan yang lain. Tabel 5.7 berikut ini menunjukkan nama-nama jalan yang telah diperbaiki oleh Tim URC Tambal Jalan UPT Operasional Cibeunying pada periode September 2013 hingga Desember 2014 berdasarkan keluhan masyarakat.

Tabel 5. 7

Realisasi Perbaikan Jalan (Non Program) di Kota Bandung Untuk Wilayah UPT Operasional Cibeunying Periode September 2013 – Desember 2014

Tahun	Bulan	Nama Jalan	Total Perbaikan (m ²)
2013	Sept – Okt	-	-
	November	Jl. Banceuy, Jl. Patrakomala, Jl. Jawa, Jl. Bali, Jl. Sunda, Jl. Saparua, Jl. Lembong, Jl. Tamblong	1.050
	Desember	Jl. Sabang, Jl. Markoni, Jl. ABC, Jl. Lembong, Jl. Tongkeng, Jl. Pusdai, Jl. Muararajeun Baru, Jl. Jawa, Jl. Sunda	1.280
2014	Januari	-	
	Februari	Jl. RE. Martadinata, Jl. A. Yani, Jl.	2.300

Tahun	Bulan	Nama Jalan	Total Perbaikan (m ²)
		Tamblong, Jl. Progo, Jl. Ciliwung, Jl. Rangga Gempol, Jl. Sumatra, Jl. Banda	
	Maret	Jl. Otista, Jl. Wastukencana, Jl. Sukasenang, Jl. Brigjen Katamso, Jl. Siliwangi, Jl. Cimuncang, Jl. Ranggamalela, Jl. Lombok	850
	April	Jl. Lampung, Jl. Gudang Utara, Jl. Anggrek, Jl. Panatayuda, Jl. Cilaki, Jl. Bengawan, Jl. Sultan Tirtayasa, Jl. Sadang Tengah, Jl. Sadang Tengah, Jl. Bojong Koneng, Jl. Hegara Manah, Jl. Sukasirna, Jl. Sadang Serang	1.800
	Mei	Jl. RE Martadinata, Jl. Suniaraja, Jl. Ir. H. Juanda, Jl. Lembong, Jl. Diponegoro	1.100
	Juni	Jl. Natuna, Jl. A Yani, Jl. Sunda, Jl. Padasuka, Jl. Sukaluyu, Jl. Aceh, Jl. Cikapayang, Jl. Wastukencana, Jl. Merdeka, Jl. Purnawarman, Jl. Cikutra Dalam, Jl. Sabang, Jl. Dipatiukur, Jl. Gagak, Jl. Taman Fleksi, Jl. Anggrek, Jl. Belitung, Jl. Kawung Ece	3.400
	Juli	Jl. Cibunut Dalam, Jl. Tomblong, Jl. Saparua, Jl. Cilaki, Jl. Banceuy, Jl. Dr. Eykman	600
	Agustus	Jl. Tongkeng, Jl. Patrakomala, Jl. Gudang Utara, Jl. Ciumbuleuit, Jl. Wijayakusumah, Jl. H. Hasan, Jl. Rambutan, Jl. Singaperbangsa, Jl. Sulanjana	1.200
	September	Jl. Cisitu, Jl. Haur Pancuh, Jl. Dipatiukur, Jl. Simpang Pahlawan, Jl. Dayang Sumbi, Jl. Linggawastu, Jl. Padasuka, Jl. Hegar Budi	1.450
	Oktober	Jl. Hegar Manah, Jl. Cilaki, Jl. Jalaprang, Jl. Kawung Ungu, Jl. Trs. Batik Halus, Jl. Taman Cipahit, Jl. Trs. Katamso	1.500
	November	Jl. Pahlawan, Jl. Sunda	200
	Desember	-	-

Sumber: Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

Berdasarkan Tabel 5.7 di atas, terdapat jalan yang dikeluhkan, akan tetapi tidak diperbaiki langsung oleh Tim URC Tambal Jalan. Untuk jalan yang tidak direspon dengan langsung tersebut, pihak Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung menyebutkan bahwa jalan tersebut sudah masuk perencanaan untuk diperbaiki. Sehingga, ketika masyarakat melaporkan keluhannya tidak langsung diperbaiki. Jalan yang tidak langsung diperbaiki tersebut diantaranya seperti Jl. Cigadung, Jl. Cigadung Raya dan Sindang Wareng. Tabel 5.8 berikut adalah realisasi perbaikan jalan (program) di wilayah UPT Operasional Cibeunying.

Tabel 5.8

Realisasi Perbaikan Jalan (Program) Wilayah UPT Operasional Cibeunying Periode September 2013 – Desember 2014

No.	Bulan	Nama Jalan	Total Perbaikan (m ²)
2013	September	Jl. Puyuh, Jl. Pager Guntur, Jl. Ciumbuleuit, Jl. Siliwangi, Jl. Ekologi, Jl. Sumur Bandung	2.100
	Oktober	Jl. Sumur Bandung, Jl. Ekologi, Jl. Pudak, Jl. Cimanuk, Jl. Cipunagara, Jl. Kemuning, Jl. Nangka, Jl. Cilaki, Jl. Maulana Yusuf	2.850
	November	Jl. Menado, Jl. Saad, Jl. Naripan, Jl. Cimuncang, Jl. Bangawan Atas, Jl. Serayu, Jl. Jamuju, Jl. Terusan Ciliwung	2.200
	Desember	Jl. Soka, Jl. Bukit Tiga nagri, Jl. Monumen Perjuangan, Jl. Bukit Dago 3, Jl. Belimbing, Jl. Gagak, Jl. Sadang Serang	3.000
2014	Januari - Juni	-	-
	Juli	Jl. ABC, Jl Belakang Vaktori, Jl. Braga, Jl. Rakata, Jl. Kartini, Jl. Salam, R. RE Martadinata, Jl. Tera	2.370
	Agustus	Jl. Dago Jajaway, Jl. Siliwangi, Jl. Pusdai, Jl. Parmakologi, Jl. Tera	1.730
	September	-	-
	Oktober	-	-
	November	Jl. Aceh, Jl. Cimuncang, Jl. Merak, Jl. Japati, Jl. Jawa, Jl. Ermawar, Jl. Gandapura, Jl. Sabang, Jl. Gandapura, Jl. Sabang, Jl. Rambutan, Jl. Mangga, Jl.	1.925

No.	Bulan	Nama Jalan	Total Perbaikan (m ²)
		Kawung Ece, Jl. Kapten Tendean, Jl. Monumen Perjuangan, Jl. Kebon Bibit, Jl. Muararajeun	
	Desember	Jl. Gandapura, Jl. Sabang, Jl. Rambutan, Jl. Mangga, Jl. Kawung Ece, Jl. Kapten Tendean, Jl. Monumen Perjuangan, Jl. Kebon Bibit, Jl. Muararajeun	2.225

Sumber: Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

UPT Operasional Tegallega

Ruang lingkup kerja UPT Operasional Tegallega mencakup lima kecamatan. Kelima kecamatan tersebut adalah Kecamatan Astanaanyar, Kecamatan Bojongloa Kaler, Kecamatan Bojongloa Kidul, Kecamatan Babakan Ciparay, serta Kecamatan Bandung Kulon. Berdasarkan data dari @dbmpkotabdg, pada periode September 2013 hingga Desember 2014, jalan yang dikeluhkan masyarakat dan menjadi kewenangan UPT Operasional Tegallega ditunjukkan pada Tabel 5.9 berikut.

Tabel 5. 9

Nama Jalan yang Dikeluhkan Masyarakat Melalui @dbmpkotabdg di Wilayah UPT Operasional Tegallega Periode September 2013 – Desember 2014

Nama Jalan			
Jl. Aki padma	Jl. Cigondewah	Jl. Madesa, Komp.CItarip	Jl. Peta
Jl. Babakan Tarogong	Jl. Cijerah	Jl. Moh Toha	Jl. Sauyunan
Jl. Caringin	Jl. Citepus 1	Jl. Kembar Timur	Perum Cijerah II Blok 22
Jl. Caringin	Jl. Gempolsari Indah	Jl. Peta	Jl. Cicukang
Jl. Cibaduyut	Jl. H. Hasan	Jl. Ciburuy	Jl Tersn Suryani
Jl. Cibolerang	Jl. Holis, gg. Cibuntu	Jl. Pasirkoja	

Sumber: @dbmpkotabdg

Setelah masyarakat menyampaikan keluhannya, kurang dari satu minggu Tim URC Tambal Jalan UPT Operasional Tegallega, memperbaiki jalan yang rusak tersebut. Sebagaimana pernyataan Bapak Sawarta, Lurah Pelindung Hewan, bahwa dalam kurun waktu dua hingga tiga hari semenjak laporan disampaikan, Tim URC Tambal Jalan telah memperbaiki jalan-jalan yang rusak di wilayah Pelindung Hewan. Bahkan, apabila kerusakannya tidak terlalu parah, Tim URC Tambal Jalan dapat memperbaikinya tidak lebih dari satu hari.

Proses perbaikan ini dinilai oleh Lurah Pelindung Hewan tidak menimbulkan kemacetan di wilayahnya. Hal ini dikarenakan bahwa proses perbaikan dilakukan pada malam hari. Disamping itu, apabila proses perbaikan dianggap akan menimbulkan kemacetan, Tim URC Tambal Jalan telah melakukan persiapan dengan membuat alternatif lalu lintas ke jalan yang lain. Tabel 5.10 berikut ini adalah nama-nama jalan yang telah diperbaiki oleh Tim URC Tambal Jalan UPT Operasional Tegallega pada periode September 2013 hingga Desember 2014 berdasarkan keluhan masyarakat.

Tabel 5. 10

Realisasi Perbaikan Jalan (Non Program) di Kota Bandung Untuk Wilayah UPT Operasional Tegallega Periode September 2013 – Desember 2014

Tahun	Bulan	Nama Jalan	Total Perbaikan (m ²)
2013	September	-	-
	Oktober	Jl. Peta	114
	November	Jl. Otto Iskandardinata, Jl. Cibadak I	174
	Desember	Jl. Kopo – Peta, Jl. Cibolerang	163
2014	Januari	Jl. Leuwi Panjang, Jl. Astana Anyar, Jl. H. Kurdi Raya	509
	Februari	Jl. Caringin, Jl. Bojong Raya, Jl. Leuwi Sari V dan VI, Jl. Kopo-Caringin, Jl. Babakan Ciparay, Jl. Kalipah Apo, Jl. Pagarsih	1.516
	Maret	Jl. Caringin (Lanjutan), Jl. Luna, Jl. Cigondewah, Jl. Holis, Jl. Jamika Raya, Jl. Cibolerang, Jl. Leuwi Panjang, Jl. Cibaduyut Lama, Jl. Satria	1.864

Tahun	Bulan	Nama Jalan	Total Perbaikan (m ²)
	April	Raya, Jl. Astana Anyar Jl Caringin, Jl. Leuwi Panjang, Jl. Dian Indah Raya, Jl. Pelindung Hewan, Jl. Leuwi Sari Raya, Jl. Perum Cijerah 2, Jl. Cibolerang, Jl. Bojong Raya, Jl. Astana Anyar, Jl. Pelana, Jl. Karasak, Jl. Pasir Koja, Jl. Kopo	2.089
	Mei	Jl. Caringin, Jl. Kopo Keluar Terminal, Jl. Otto Iskandar Dinata, Jl. Pagarsih, Jl. Play Over Cigondewah, Jl. Holis Utara, Jl. Babakan Tarogong	1.664
	Juni	Jl. Pagarsih, Jl. Dian Permai Raya, Jl. Jamika Raya, Jl. Cicukang, Jl. Leuwi Panjang, Jl. Astana Anyar, Jl. Cibolerang, Jl. Bojongloa, Jl. Cibaduyut Raya, Jl. Pajagalan, Jl. Kalipah Apo, Jl. Karang Anyar	1.771
	Juli	Jl. Trs. Leuwi Panjang, Jl. Aki Padma, Jl. Moch. Toha, Jl. Ters. Holis, Jl. Suka Mulya	315
	Agustus	Jl. Ters. Suryani	163
	September	Jl. Otto Iskandar dinata, Jl. H. Safari, Jl. Babakan Tarogong, Jl. Moch Toha, Jl. Sumber Asih, Jl. Cijerah, Jl. Cibolerang (Fly Over), Jl. Nyengseret	1.569
	Oktober	Jl. Abadi Bojongloa Kaler, Jl. Caringin, Jl. Leuwi Panjang, Jl. Cijerah Tengah, Jl. Porib Astana Anyar	1.501
	November	Jl. Rengas, Jl. Pamarsat	84
	Desember	Jl. Caringin, Jl. Perum Cijerah, Jl. Cibaduyut, Jl. Peta, Jl. Leuwi Panjang	719

Sumber: Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

Berdasarkan keluhan masyarakat pada Tabel 5.9 dan jalan yang diperbaiki oleh Tim URC Tambal Jalan UPT Operasional Tegallega pada

Tabel 5.10 di atas, terdapat jalan yang dikeluhkan, akan tetapi tidak diperbaiki langsung oleh Tim URC Tambal Jalan. Untuk jalan yang tidak direspon dengan langsung tersebut, pihak Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung menyebutkan bahwa jalan tersebut sudah masuk perencanaan untuk diperbaiki (program). Sehingga, ketika masyarakat melaporkan keluhannya tidak langsung diperbaiki. Jalan yang tidak langsung diperbaiki tersebut diantaranya Jl. Aki Padma. Tabel 5.11 berikut adalah realisasi perbaikan jalan (program) di wilayah UPT Operasional Cibeunying.

Tabel 5. 11

Realisasi Perbaikan Jalan (Program) Wilayah UPT Operasional Tegallega Periode September 2013 – Desember 2014

No.	Bulan	Nama Jalan	Total Perbaikan (m ²)
2013	September	Jl. Borobudur, Jl. Cibaduyut Raya, Jl. Siti Munigar, Jl. Sauyunan, Jl. Wirya, Jl. Panjunan	1.394
	Oktober	Jl. Holis Utara, Jl. Menuju Kel. Gempol Sari, Jl. Syah bandar, Jl. Melong Asih, Jl. Nyengseret, Jl. Satria Raya, Jl. Cigondewah	1.925
	November	Jl. Leuwi Anyar, Jl. Lumbung IV, Jl. Karang Anyar, Jl. Karasak Utara, Jl. Maksudi, Jl. Panglejar	1.357
	Desember	Jl. Luna, Jl. PGA, Jl. Pabaki, Jl. Karasak, Jl. Sauyunan 10, Jl. Pakasih, Jl. Ingi, Jl. Sumber Asih, Jl. Menuju SMPN 36, Jl. H. Zakaria, Jl. Cibuntu Selatan, Jl. Situ Aksan Permai	3.432
2014	Januari - Juni	-	-
	Juli	Jl. Pelana, Jl. Gempol Sari, Jl. Cigondewah, Jl. Babakan Ciparay, Jl. Kopo, Jl. Melong Asih, Jl. Otto Iskandar Dinata	1.994
	Agustus	Jl. Jamika Raya, Jl. Astana Anyar, Jl. Pagarsih, Jl. Bojongloa, Jl. Pajagalan, Jl. Karang Anyar, Jl. Leuwi Panjang, Jl. Kalipah Apo, Jl. Satria Raya	2.209
	September	-	-

No.	Bulan	Nama Jalan	Total Perbaikan (m ²)
	Oktober	Jl. Dian Indah Raya, Jl. Cibaduyut Raya	596
	November	Jl. H. Holis, Jl. Leuwi Anyar 2, Jl. Cibolerang, Jl. Sumber Mekar, Jl. Karasak Selatan, 4 Jl. Sumber Mukti, Jl. Leuwi Anyar 7, Jl. Pelindung Hewan	2.213
	Desember	Jl. Suryani, Jl. Pagarsih Barat, Jl. Satria Raya, Jl. Siti Munigar, Jl. Sadang Buntu	1.366

Sumber: Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

UPT Operasional Kares

Ruang lingkup kerja UPT Operasional Kares mencakup empat kecamatan. Keempat kecamatan tersebut adalah Kecamatan Regol, Kecamatan Lengkong, Kecamatan Batununggal, dan Kecamatan Kiaracondong. Berdasarkan data dari @dbmpkotabdg, pada periode September 2013 hingga Desember 2014, jalan yang dikeluhkan masyarakat dan menjadi kewenangan UPT Operasional Kares ditunjukkan pada Tabel 5.12 berikut.

Tabel 5. 12

Nama Jalan yang Dikeluhkan Masyarakat Melalui @dbmpkotabdg di Wilayah UPT Operasional Kares Periode September 2013 – Desember 2014

Nama Jalan			
Jl. Kembar Tengah	Jl. Cijagra	Jl. Kliningan	Jl. Sirnagalih
Jl . Hasan Saputra	Jl. Cikudapateuh	Jl. Laswi	Jl. Situ Gunung
Jl. Buahbatu	Jl. Ibrahim Ajie	Jl. Lembong	Jl. Srikusumah
Jl. Lauk emas	Jl. Jakarta	Jl. Martanegara	Jl. Sriwijaya
Jl. Ahmad Yani	Jl. Karawitan	Jl. Pangarang	Jl. Sukapura
Jl. Atlas	Jl. Kembar	Jl. Pasirlyuyu	Jl. Babakan Sari
Komp. Batununggal	Jalan Komplek Kiara Asri	Perlintasan KA JL. Laswi, Jl. Sunda, Jl. Sumatera	Perempatan Jalan Gatot Subroto (binong)
Jl. Banteng	Jl. Kembar Timur IV	Jl. Pasundan	Perlintasan KA Jl. Cikudapateuh
Jl. Batu api	Jl. Sari Indah	Jl. Pungkur	Jl. Bogor
Jl. Binongjati	Jl. Kiaracondong (Fly over)	Jl. Rajamantri Kulon	Jl. Salendro Raya

Sumber: @dbmpkotabdg

Selain jalan yang dikeluhkan melalui @dbmpkotabdg di atas, jalan yang rusak di wilayah Kareas disampaikan langsung kepada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Setelah masyarakat menyampaikan keluhannya, kurang dari satu minggu Tim URC Tambal Jalan UPT Operasional Kareas, dapat memperbaiki jalan yang rusak tersebut. Sebagaimana pernyataan Bapak Herman, Lurah Kaca Piring, bahwa dalam kurun waktu dua hingga tiga hari semenjak laporan disampaikan, Tim URC Tambal Jalan dapat memperbaiki jalan-jalan yang rusak di wilayah Kareas. Bahkan, apabila kerusakannya tidak terlalu parah, Tim URC Tambal Jalan dapat memperbaikinya tidak lebih dari satu hari.

Proses perbaikan ini dinilai oleh Lurah Kaca Piring tidak menimbulkan kemacetan di wilayahnya. Hal ini dikarenakan bahwa proses perbaikan dilakukan pada malam hari. Disamping itu, apabila proses perbaikan dianggap akan menimbulkan kemacetan, Tim URC Tambal Jalan telah melakukan antisipasi dengan membuat alternatif lalu lintas ke jalan yang lain. Tabel 5.13 berikut ini adalah nama-nama jalan yang telah diperbaiki oleh Tim URC Tambal Jalan UPT Operasional Kareas pada periode September 2013 hingga Desember 2014 berdasarkan keluhan masyarakat.

Tabel 5. 13

Realisasi Perbaikan/Pemeliharaan Jalan (Non Program) di Kota Bandung Untuk Wilayah UPT Operasional Kareas Periode September 2013 – Desember 2014

Tahun	Bulan	Nama Jalan	Total Perbaikan (m ²)
2013	September	Jl. Laswi (Rel KA), Jl. Ahmad Yani (Rel KA), Jl. Kembang Sepatu, Jl. Pasirluyu Timur	550
	Oktober	Jl. Sekejati, Jl. Sukabumi Dalam	500
	November	Jl. Halimun (SD BPI), Jl. Patuha	1.050
	Desember	Jl. Cidurian Utara, Jl. Rajamantri Wetan, Jl. Rajamantri Kulon, Jl. Babakan Surabaya, Jl. Kliningan III, Jl. Batu Kencana	1.050
2014	Januari	Jl. Kembar Timur II, Jl. Sukabumi, Jl. Pungkur	850
	Februari	Jl. Jakarta, Jl. Bogor, Jl. Trs. Martanegara, Jl. Srimahi, Jl. RAA Martanegara, Jl.	1.450

Tahun	Bulan	Nama Jalan	Total Perbaikan (m ²)
	Maret	Kembang Sepatu, Jl. Sulaksana Jl. Ibrahim Adjji, Jl. Sawang Kurung, Jl. Mutiara, Jl. Moch Ramdan, Jl. Pangarang, Jl. Trs. Gatot Subroto (Pindad)	1.100
	April	Jl. Ibrahim Adjji, Jl. Kliningan, Jl. Buahbatu, Jl. Malabar, Jl. Palasari	1.500
	Mei	Jl. Kancra	450
	Juni	Jl. Dalem Kaum, Jl. Gamelan, Jl. Kendang, Jl. Ahmad Yani, Jl. Pungkur, Jl. Magatru II, Jl. Gajah, Jl. Karapitan, Jl. Gatot Subroto	1.850
	Juli	-	-
	Agustus	-	-
	September	-	-
	Oktober	-	-
	November	-	-
	Desember	Jl. Ibrahim Adjji, Jl. Laswi, Jl. BKR (Patung Ikan), Jl. Buah Batu	650

Sumber: Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

Berdasarkan keluhan masyarakat pada Tabel 5.12 dan jalan yang diperbaiki oleh Tim URC Tambal Jalan UPT Operasional Karees pada Tabel 5.13 di atas, terdapat jalan yang dikeluhkan, akan tetapi tidak diperbaiki langsung oleh Tim URC Tambal Jalan. Jalan yang tidak langsung diperbaiki tersebut diantaranya jalan perlintasan kereta api di Jl. Laswi, Jl. Sunda, Jl. Cikudapateuh, dan Jl. Sumatera. Hal ini dikarenakan bahwa jalan di dalam rel tersebut merupakan tanggung jawab PT Kereta Api Indonesia (KAI), sehingga proses perbaikannya melibatkan pihak PT KAI. Tabel 5.14 berikut adalah realisasi perbaikan jalan (program) di wilayah UPT Operasional Karees.

Tabel 5. 14

Realisasi Perbaikan Jalan (Program) Wilayah UPT Operasional Karees Periode September 2013 – Desember 2014

No.	Bulan	Nama Jalan	Total Perbaikan (m ²)
2013	September	Jl. Srimahi Dalam, Jl. Suryalaya XVII, Jl. Windu, Jl. Malabar, Jl. Cikawao, Jl. Samoja	2.450
	Oktober	Jl. Lengkong Besar, Jl. KH. Ahmad Dahlan, Jl. Kota Baru, Jl. Sawah Kurung, Jl. Jakarta, Jl. Wuluku VI	1.950
	November	Jl. Guntur, Jl. Sadakeling, Jl. Burangrang, Jl. Reog, Jl. Hasan Saputra, Jl. Sriwijaya	2.200
	Desember	Jl. Mumi I, Jl. Nayaga, Jl. Lengkong Kecil, Jl. Kaca-kaca Wetan, Jl. Kembar Timur I, Jl. Kembar Timur II	2.075
2014	Januari - Juni	-	-
	Juli	Jl. Ibrahim Adjji, Jl. Jakarta, Jl. Malabar, Jl. Sriwijaya	2.000
	Agustus	Jl. Gatot Subroto, Jl. Moch. Toha, Jl. Burangrang	1.300
	September	Jl. Kembar Timur II, Jl. Pasirluyu Timur	800
	Oktober	Jl. Buah Batu, Jl. Martanegara, Jl. Palasari, Jl. Karapitan, Jl. Lengkong Besar, Jl. Karawitan, Jl. Salendro Raya	3.150
	November	Jl. Rajamatri Wetan, Jl. Maskumambang, Jl. Hasan Saputra	950
	Desember	-	-

Sumber: Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

UPT Operasional Gedebage

Ruang lingkup kerja UPT Operasional Gedebage mencakup lima kecamatan. Kelima kecamatan tersebut adalah Kecamatan Rancasari, Kecamatan Buahbatu, Kecamatan Bandung Kidul, Kecamatan Gedebage, serta Kecamatan Panyileukan. Berdasarkan data dari @dbmpkotabdg, pada periode September 2013 hingga Desember 2014, jalan yang dikeluhkan masyarakat dan menjadi kewenangan UPT Operasional Gedebage ditunjukkan pada Tabel 5.15 berikut.

Tabel 5. 15

Jalan-jalan yang Dikeluhkan Masyarakat Melalui @dbmpkotabdg di Wilayah UPT Op Cibeunying Periode September 2013 – Desember 2014

Nama Jalan	
Jalan sebelah RS Al Islam	Jl. Margahayu Raya
Jl. Buahbatu	Jl. Margawangi
Jl. Cijaura Girang	Jl. Pluto
Jl. Ciwastra (Psr. Kordon)	Jl. Pluto Raya
Jl. Ciwastra (Rancasawo)	Jl. Pluto Raya
Jl. Gedebage	Jl. Rancasari
Jl. Gedebage (depan Sumarecon)	Jl. Trsn. Buah Batu

Sumber: @dbmpkotabdg

Selain jalan yang dikeluhkan melalui @dbmpkotabdg di atas, jalan yang rusak di wilayah Gedebage dapat pula disampaikan langsung kepada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Setelah masyarakat menyampaikan keluhannya, kurang dari satu minggu Tim URC Tambal Jalan UPT Operasional Gedebage memperbaiki jalan yang rusak tersebut. Sebagaimana pernyataan Bapak Budi Sukamulya, Lurah Babakan Penghulu, bahwa dalam kurun waktu dua hingga tiga hari semenjak laporan disampaikan, Tim URC Tambal Jalan dapat memperbaiki jalan-jalan yang rusak di wilayah Sukaluyu. Bahkan, apabila kerusakannya tidak terlalu parah, Tim URC Tambal Jalan dapat memperbaikinya tidak lebih dari satu hari.

Proses perbaikan jalan ini dinilai oleh Lurah Babakan Penghulu tidak menimbulkan kemacetan di wilayahnya. Hal ini dikarenakan bahwa proses perbaikan dilakukan pada malam hari. Disamping itu, apabila proses perbaikan dianggap akan menimbulkan kemacetan, Tim URC Tambal Jalan telah melakukan persiapan dengan membuat alternatif lalu lintas ke jalan yang lain. Tabel 5.16 berikut ini menunjukkan nama-nama jalan yang telah diperbaiki oleh Tim URC Tambal Jalan UPT Operasional Gedebage pada periode September 2013 hingga Desember 2014 berdasarkan keluhan masyarakat.

Tabel 5. 16

Realisasi Perbaikan/Pemeliharaan Jalan (Non Program) di Kota Bandung Untuk Wilayah UPT Operasional Gedebage Periode September 2013 – Desember 2014

Tahun	Bulan	Nama Jalan	Total Perbaikan (m ²)
2013	September	Jl. Batu Raden, Jl. Batu Nunggal	737
	Oktober	-	-
	November	-	-
	Desember	-	-
2014	Januari	Jl. Gedebage Selatan, Jl. Ibrahim Adjji, Jl. Tata Surya, Jl. Merkuri Selatan VI	538
	Februari	Jl. Pasar Kordon, Jl. Ciapmokolan, Jl. Jalur Angkot Riung Bandung, Jl. Margacinta, Jl. Kawaluyaan, Jl. Cimencrang	1.650
	Maret	Jl. Gedebage Selatan, Jl. Panyileukan Raya, Jl. Tatasurya	1.700
	April	Jl. Derwati, Jl. Rancabolang, Jl. Logam, Jl. Batununggal, Jl. Saturnus Utara 17, Jl. Venus Raya	2.195
	Mei	Jl. Adipura III, Jl. Mengger/Sukaati	500
	Juni	Jl. Tata Surya, Jl. Cijawu Hilir, Jl. Mengger Sukaati, Jl. Bunga Bakung, Jl. Trs. Saluyu C, Jl. Masuk Pasar Induk Gedebage, Jl. Depan Pasar Gordon	2.220
	Juli	-	-
	Agustus	-	-
	September	Jl. Puri Asih	420
	Oktober	Jl. Rancabolang, Jl. Kencana Arum I, Jl. Kencana Arum II, Jl. Intersection Buah Batu	600
	November	-	-
	Desember	Jl. Ciapmokolan, Jl. Mengger Tengah, Jl. Trs. Ibrahim Adjji	270

Sumber: Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

Berdasarkan keluhan masyarakat pada Tabel 5.15 dan jalan yang diperbaiki oleh Tim URC Tambal Jalan UPT Operasional Gedebage pada Tabel 5.16 di atas, terdapat jalan yang dikeluhkan, akan tetapi tidak

diperbaiki langsung oleh Tim URC Tambal Jalan. Untuk jalan yang tidak direspon dengan langsung tersebut, pihak Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung menyebutkan bahwa jalan tersebut bukan berada di bawah kewenangan Pemerintah Kota Bandung melainkan berada di bawah kewenangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Jalan yang tidak langsung diperbaiki tersebut diantaranya Jl. Soekarno Hatta (status jalan nasional), Jl. AH. Nasution dan Jl. Cibiru – Cinunuk (status jalan provinsi). Tabel 5.17 berikut adalah realisasi perbaikan jalan (program) di wilayah UPT Operasional Gedebage.

Tabel 5.17

Realisasi Perbaikan Jalan (Program) Wilayah UPT Operasional Gedebage Periode September 2013 – Desember 2014

No.	Bulan	Nama Jalan	Total Perbaikan (m ²)
2013	September	-	-
	Oktober	Jl. Intersection Batununggal, Jl. Ranca Bolang, Jl. Campaka Arum Blok A, Jl. Kencana Wangi, Jl. Kencana Arum Raya	2.800
	November	Jl. Puri Asih 5, Jl. Logam, Jl. Keadilan Selatan, Jl. Pasantren Nurul Palah, Jl. Bina Asih 4, Jl. Pandan Wangi, Jl. Terusan Ibrahim Adji, Jl. Jupiter Utama	2.550
	Desember	Jl. Kencana Wangi 8, Jl. Kencana Wangi I, Jl. Pluto Selatan III, Jl. Saluyu Indah Raya, Jl. Bahagia I, Jl. Keadilan 7, Jl. Kencana Arum 4	3.150
2014	Januari - Juni	-	-
	Juli	Jl. Riung Arum Raya, Jl. Riung Sauyunan, Jl. Saluyu VI B, Jl. Saluyu VII C, Jl. Saluyu C V, Jl. Margawangi Raya I, Jl. Panyileukan C VI	1.400
	Agustus	Jl. Batu Raden, Jl. Pasir Pogor, Jl. Jupiter Barat 28, Jl. Jupiter Barat 33, Jl. Taman Pluto, Jl. Antabaru Dalam, Jl. Saluyu C VIII, Jl. Masuk Pasar Induk Gedebage	2.700
	September	-	
	Oktober	Jl. Riung Arum Timur B, Jl. Riung Bandung, Jl. Saturnus Utara V, Jl. Adi	1.400

No.	Bulan	Nama Jalan	Total Perbaikan (m ²)
		Krisantium, Jl. Saluyu Raya, Jl. Riung Arum Barat	
	November	Jl. Adi Krisan, Jl. Adi Getiana, Jl. Cileutik, Jl. Bait Asih, Jl. Saluyu 6 C, Jl. Riung Hegar II, Jl. Taman Jupiter, Jl. Neptunus Timur	2.700
	Desember	-	-

Sumber: Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

UPT Operasional Bojonagara

Ruang lingkup kerja UPT Operasional Bojonagara mencakup empat kecamatan. Keempat kecamatan tersebut adalah Kecamatan Sukasari, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Cicendo, dan Kecamatan Andir. Berdasarkan data dari @dbmpkotabdg, pada periode September 2013 hingga Desember 2014, jalan yang dikeluhkan masyarakat dan menjadi kewenangan UPT Operasional Bojonagara ditunjukkan pada Tabel 5.18 berikut.

Tabel 5. 18

Nama Jalan yang Dikeluhkan Masyarakat Melalui @dbmpkotabdg di Wilayah UPT Operasional Bojonagara Periode September 2013 – Desember 2014

Nama Jalan			
Gg. Suniaraja	Jl. Bima	Jl. Gunungbatu	Jl. Pasteur (2 arah)
Jl. Dr. Rajiman – Dr. Rum – Dr. Rubini	Jl. Dr Cipto	Jl. Dangdeur Indah (Majesty Apartement)	Jl. Pasteur (depan BTC)
Jl. Dr. Rhum	Jl. Sersan Bajuri	Jl. Karang Sari	Jl. Prof. Eyckman
Jl. Baladewa	Jl. Jurang	Jl. Karangsetra	Jl. Rumah Sakit HS
Jl. Gegerkalong Girang	Jl. Gegerkalong Hilir	Jl. Lanud Husein Sastranegara	Perempatan Jl. Garuda - Sudirman
Jl. Cibogo	Jl. Makmur	Jl. Ledeng	Jl. Sekelo Selatan
Jl. Cikondang	Jl. Moh. Iskat	Jl. Sersan Bajuri	Jl. Setrasari
Jl. Cimindi	Jl. Parkit	Jl. Setiabudhi	Jl. Sukagalih
Jl. Cipedes – Jl. Ir. Sutami	Pertigaan Jl. Kebon Kawung – Cicendo	Jl. Sukajadi	Jl. Sukamaju
Jl. Ciroyom	Jl. Sarijadi	Jl. Suparmin	Jl. Pasir Kaliki
Jl. Trsn. Dakota	Jl. Trsn. Sutami		

Sumber: @dbmpkotabdg

Selain jalan yang dikeluhkan melalui @dbmpkotabdg di atas, jalan yang rusak di wilayah Bojonagara dapat pula disampaikan langsung kepada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Setelah masyarakat menyampaikan keluhannya, kurang dari satu minggu Tim URC Tambal Jalan UPT Operasional Bojonagara, dapat memperbaiki jalan yang rusak tersebut. Sebagaimana pernyataan Bapak Sukandi, Lurah Sekelo, bahwa dalam kurun waktu dua hingga tiga hari semenjak laporan disampaikan, Tim URC Tambal Jalan dapat memperbaiki jalan-jalan yang rusak di wilayah Bojonagara. Bahkan, apabila kerusakannya tidak terlalu parah, Tim URC Tambal Jalan dapat memperbaikinya tidak lebih dari 24 jam.

Proses perbaikan ini dinilai oleh Lurah Sekelo tidak menimbulkan kemacetan di wilayahnya. Hal ini dikarenakan bahwa proses perbaikan dilakukan pada siang atau malam hari. Disamping itu, apabila proses perbaikan dianggap akan menimbulkan kemacetan, Tim URC Tambal Jalan telah melakukan persiapan dengan membuat alternatif lalu lintas ke jalan yang lain. Tabel 5.19 berikut ini adalah nama-nama jalan yang telah diperbaiki oleh Tim URC Tambal Jalan UPT Operasional Bojonagara pada periode September 2013 hingga Desember 2014 berdasarkan keluhan masyarakat.

Tabel 5. 19

Realisasi Perbaikan/Pemeliharaan Jalan (Non Program) di Kota Bandung Untuk Wilayah UPT Operasional Bojonagara Periode September 2013 – Desember 2014

Tahun	Bulan	Nama Jalan	Total Perbaikan (m ²)
2013	September	-	-
	Oktober	Jl. Gunung Batu Sta. Pom, Jl. Sindang Sirna Sta. Sutami	350
	November	Jl. Sukaraja dari Sta. Proyek	250
	Desember	Jl. Ir. Sutami dari Sta. Proyek	150
2014	Januari	Jl. Surya Somantri, Jl. Sarijadi, Jl. Dr. Rum, Jl. Sukamulya Indah, Jl. Pandu	1.500
	Februari	Jl. Rajawali Timur, Jl. Otista (Pasar Baru), Jl. Ciroyom, Jl. Stasion Barat, Jl. Cemara	1.650
	Maret	Jl. Cipaganti, Jl. Statsiun Timur, Jl. Sukaraja, Jl. Paster, Jl. Terowongan Cibogo, Jl. Dr. Rubini	1.570

Tahun	Bulan	Nama Jalan	Total Perbaikan (m ²)
	April	Jl. Lampung, Jl. Karang Layung, Jl. Karang Tinggal, Jl. Sangkuning, Jl. Arjuna	1.200
	Mei	Jl. Trs. Mega Sari	1.050
	Juni	Jl. Korawa, Jl. Dursasana, Jl. Kresna, Jl. Dr. Wahidin, Jl. Ence Azis, Jl. Mega Raya, Jl. Sari Rasa, Jl. Surya Setra	2.350
	Juli	-	-
	Agustus	-	-
	September	-	-
	Oktober	Jl. Pajajaran, Jl. Cicendo, Jl. Kebon Kawung, Jl. Pasir Kaliki, Jl. Sari Mekar, Jl. Gunung Batu	1.312
	November	-	-
	Desember	Jl. Junjunan, Jl. Kebon Jati	550

Sumber: Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

Berdasarkan keluhan masyarakat pada Tabel 5.18 dan jalan yang diperbaiki oleh Tim URC Tambal Jalan UPT Operasional Bojonagara pada Tabel 5.19 di atas, terdapat jalan yang dikeluhkan, akan tetapi tidak diperbaiki langsung oleh Tim URC Tambal Jalan. Untuk jalan yang tidak direspon dengan langsung tersebut, pihak Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung menyebutkan bahwa jalan tersebut bukan berada di bawah kewenangan Pemerintah Kota Bandung. Jalan yang tidak langsung diperbaiki tersebut diantaranya Jl. Setiabudi, Jl. Suparmin, dan Jl. sekitar komplek Lanud Husein Sastranegara. Tabel 5.20 berikut menunjukkan realisasi perbaikan jalan (program) di wilayah UPT Operasional Bojonagara.

Tabel 5. 20

Realisasi Perbaikan Jalan (Program) Wilayah UPT Operasional Bojonagara Periode September 2013 – Desember 2014

No.	Bulan	Nama Jalan	Total Perbaikan (m ²)
2013	September	Jl. Ciroyom, Jl. Ganda Wijaya, Jl. Sukamaju, Jl. Sederhan	2.200
	Oktober	Jl. Perintis, Jl. Kelenteng, Jl. Polisi Militer, Jl. Gatot Raya, Jl. Moch Mesri, Jl.	2.250

No.	Bulan	Nama Jalan	Total Perbaikan (m ²)
		Cipaganti, Jl. Sarimanis	
	November	Jl. Supadio, Jl. Stasion Barat, Jl. Mentor, Jl. Dr. Rajiman, Jl. Karang Tineung, Jl. Bungur	2.850
	Desember	Jl. Suniaraja, Jl. Pasantren Wetan	1.250
2014	Januari - Juni	-	-
	Juli	Jl. Eyckman, Jl. Karang Sari, Jl. Gegerkalong Hilir	1.350
	Agustus	Jl. Bungur, Jl. Ir. Sutami, Jl. Polisi Militer	1.500
	September	Jl. Sindag Sirna, Jl. Gatot Raya, Jl. Sederhana	1.250
	Oktober	Jl. Cipedes Atas, Jl. Sariwangi	700
	November	Jl. Moch. Mesri, Jl. Manunggal, Jl. Sekitar Taman Adipura, Jl. H. Yasin, Jl. Trs. Junjunan, Jl. Moch. Yunus, Jl. Setra Indah	2.850
	Desember	Jl. Cipedes Tengah, Jl. Elang Lama	550

Sumber: Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

UPT Operasional Ujung Berung

Ruang lingkup kerja UPT Operasional Ujungberung mencakup enam kecamatan. Keenam kecamatan tersebut adalah Kecamatan Arcamanik, Kecamatan Cibiru, Kecamatan Antapani, Kecamatan Ujungberung, Kecamatan Cinambo, serta Kecamatan Mandalajati. Berdasarkan data dari @dbmpkotabdg, pada periode September 2013 hingga Desember 2014, jalan yang dikeluhkan masyarakat dan menjadi kewenangan UPT Operasional Ujung Berung adalah ditunjukkan pada Tabel 5.21 berikut.

Tabel 5. 21

Nama Jalan yang Dikeluhkan Masyarakat Melalui @dbmpkotabdg di Wilayah UPT Op Ujung Berung Periode September 2013 – Desember 2014

Nama Jalan			
Jl. Sirnagalih	Jl. Arcamanik	Jl. Kalijati	Jl. Sekemala
Jl. Komplek Ujung Berung	Daerah Pasirwangi Ujung berung	Jl. Nagrog Ujungberung	Jl. Sekemala Pasanggrahan
Jl. Jatihandap	Jl. Antapani	Jl. Kosar Cijambe	Jl. Pasir Impun
Jl. Cikadut	Jl. Cicukang	Jl. Padang Golf	Jl. Cilengkrang

Sumber: @dbmpkotabdg

Selain jalan yang dikeluhkan melalui @dbmpkotabdg di atas, jalan yang rusak di wilayah Ujung Berung dapat pula disampaikan langsung kepada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Setelah masyarakat menyampaikan keluhannya, kurang dari satu minggu Tim URC Tambal Jalan UPT Operasional Ujung Berung, dapat memperbaiki jalan yang rusak tersebut. Sebagaimana pernyataan Bapak Budi Sugiarto, Sekretaris Lurah Sukamulya, bahwa dalam kurun waktu dua hingga tiga hari semenjak laporan disampaikan, Tim URC Tambal Jalan memperbaiki jalan-jalan yang rusak di wilayah Ujung Berung.

Proses perbaikan ini dinilai oleh Sekretaris Lurah Sukamulya tidak menimbulkan kemacetan di wilayahnya. Hal ini dikarenakan bahwa proses perbaikan dilakukan pada siang atau malam hari. Disamping itu, apabila proses perbaikan dianggap akan menimbulkan kemacetan, Tim URC Tambal Jalan telah melakukan antisipasi dengan membuat alternatif lalu lintas ke jalan yang lain. Tabel 5.22 berikut ini adalah nama-nama jalan yang telah diperbaiki oleh Tim URC Tambal Jalan UPT Operasional Ujung Berung pada periode September 2013 hingga Desember 2014 berdasarkan keluhan masyarakat.

Tabel 5. 22

Realisasi Perbaikan/Pemeliharaan Jalan (Non Program) di Kota Bandung Untuk Wilayah UPT Operasional Ujung Berung Periode September 2013 – Desember 2014

Tahun	Bulan	Nama Jalan	Total Perbaikan (m ²)
2013	September	-	-
	Oktober	-	-
	November	-	-
	Desember	Jl. Jatihandap, Jl. Pasir Impun	1.450
2014	Januari	-	-
	Februari	Jl. Sukanagara, Jl. Indramayu, Jl. Purwakarta, Jl. Cinambo, Jl. Trs. Cikajang, Jl. Ujungberung Indah Raya, Jl. Cigending, Jl. Samiaji, Jl. Nagrog	2.900
	Maret	Jl. Neglasari, Jl. Pangaritan, Jl. Mekar Mulya, Jl. Teratai Mekar, Jl. Kosar, Jl. Gulat, Jl. Taekwondo, Jl. Yudo	3.150
	April	Jl. Pratista Raya, Jl. Randusari Raya, Jl.	1.400

Tahun	Bulan	Nama Jalan	Total Perbaikan (m ²)
		Cisantron Kulon, Jl. Parakan Saat	
	Mei	-	-
	Juni	-	-
	Juli	-	-
	Agustus	-	-
	September	-	-
	Oktober	Jl. Ranca Bolang, Jl. Golf I, Jl. Moch Syahri, Jl. Patamon, Jl. Sukaasih, Jl. Pamekar Raya, Jl. Bowling	2.100
	November	-	-
	Desember	-	-

Sumber: Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

Berdasarkan keluhan masyarakat pada Tabel 5.21 dan jalan yang diperbaiki oleh Tim URC Tambal Jalan UPT Operasional Ujung Berung pada Tabel 5.22 di atas, terdapat jalan yang dikeluhkan, akan tetapi tidak diperbaiki langsung oleh Tim URC Tambal Jalan. Untuk jalan yang tidak direspon dengan langsung tersebut, pihak Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung menyebutkan bahwa jalan tersebut sudah masuk perencanaan (program) untuk diperbaiki. Jalan yang tidak langsung diperbaiki tersebut diantaranya seperti Jl. Kalijati, dan Jl. Sekemala. Tabel 5.23 berikut menunjukkan realisasi perbaikan jalan (program) di wilayah UPT Operasional Ujung Berung.

Tabel 5. 23

Realisasi Perbaikan Jalan (Program) Wilayah UPT Operasional Ujung Berung Periode September 2013 – Desember 2014

No.	Bulan	Nama Jalan	Total Perbaikan (m ²)
2013	September	Jl. Alun-alun Ujung Berung, Jl. Golf Timur IV, Jl. Golf Leger/Jembatan, Jl. Golf I, Jl. Cicukang, Jl. Cikadut/Karang Pamulang RW 01, Jl. Cigiringsing	2.200
	Oktober	Jl. Mbah Jaks, Jl. Galidas, Jl. Rumah Sakit, Jl. Cisaranten Wetan, Jl. Kosar	2.200
	November	Jl. Jajaway, Jl. Cibodas, Jl. Pratista barat	1.900

No.	Bulan	Nama Jalan	Total Perbaikan (m ²)
	Desember	-	-
2014	Januari - Mei	-	-
	Juni	Jl. Cilengkrang I, Jl. Cilengkrang 2	1.500
	Juli	Jl. Pratista Raya, Jl. Jajaway, Jl. Pacuan Kuda, Jl. Cibatu Raya, Jl. Guruminda, Jl. Karang Pamulang, Jl. Randusari Raya, Jl. Golf Raya, Jl. Golf Timur, Jl. Cibodas	2.550
	Agustus	-	-
	September	-	-
	Oktober	Jl. Riung Bandung, Jl. Saturnus Utara V, Jl. Adi Krisantium, Jl. Saluyu Raya, Jl. Riung Arum Barat	1.600
	November	Jl. Adi Getiana, Jl. Cileutik, Jl. Bait Asih, Jl. Saluyu 6 C, Jl. Riung Hegar, Jl. Taman Jupiter, Jl. Neptunus Timur, Jl. Sukalilah, Jl. Cigending, Jl. Teritorial, Jl. Nagrog, Jl. Rumah Sakit	1.600
	Desember	Jl. Embah Jaksa, Jl. Mekarjati	900

Sumber: Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

B. 3. DAMPAK PERBAIKAN UNIT REAKSI CEPAT TAMBAL JALAN DI KOTA BANDUNG

Berdasarkan tujuannya, Tim URC Tambal Jalan dibentuk adalah untuk mempertahankan kinerja jalan agar tetap dalam kondisi baik. Menurut hasil wawancara yang disampaikan oleh enam orang narasumber yang terdiri dari lima Lurah dan satu Sekretaris Lurah, yaitu Bapak Herman (Lurah Kaca Piring), Bapak Sukandi (Lurah Sekelo), Bapak Cucu (Lurah Sukaluyu), Bapak Sawarta (Lurah Pelindung Hewan), Bapak Budi Sukamulya (Lurah Babakan Penghulu), dan Bapak Budi Sugiarto (Sekretaris Lurah Sukamulya), berpendapat bahwa kualitas jalan yang diperbaiki oleh Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung adalah sama seperti kualitas jalan sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa spesifikasi dari bahan-bahan yang digunakan untuk memperbaiki jalan yang rusak adalah sama.

Adapun kekuatan jalan yang sudah diperbaiki menurut keenam narasumber tersebut dapat dikatakan kuat. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Sukandi, bahwa perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal

Jalan tidak asal-asalan². Berkaitan dengan kekuatan jalan yang telah diperbaiki, Bapak Sukandi menambahkan bahwa sejak jalan sekitar Tubagus Ismail diperbaiki pada tahun 2013, hingga wawancara dilakukan belum mengalami kerusakan. Demikian pula dengan yang disampaikan oleh Bapak Cucu, bahwa jalan sekitar Sidomukti yang diperbaiki pada September 2015 kemarin masih dalam keadaan baik.

Selain mempertahankan kondisi jalan agar selalu dalam keadaan prima, tujuan kedua dari pembentukan Tim URC Tambal Jalan adalah untuk mengurangi kecelakaan yang diakibatkan oleh kerusakan jalan di Kota Bandung. Data yang berasal dari Polda Jawa Barat menunjukkan adanya kenaikan jumlah kecelakaan dari tahun 2013 hingga 2014, yaitu hingga mencapai 62%. Walaupun pada penelitian ini tidak ditunjukkan penyebab kenaikan jumlah kecelakaan tersebut, namun dengan adanya kenaikan persentase jumlah perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan dari tahun 2013 hingga 2014 sebesar 84%, belum berdampak langsung terhadap penurunan jumlah kecelakaan di Kota Bandung. Tabel 5.24 berikut ini menunjukkan data mengenai jumlah kecelakaan di Kota Bandung dan kendaraan yang terlibat dalam kecelakaan tersebut.

Tabel 5. 24

Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas di Wilayah Polrestabes Bandung dan Kendaraan yang Terlibat

Tahun	Jumlah Kecelakaan	Kendaraan yang Terlibat				
		Sepeda Motor (Motorbike)	Mobil Penumpang (Passengers Car)	Mobil Beban (Truck)	Bus	Kendaraan Khusus (Special Vehicle)
2013	837	994	438	89	21	13
2014	1355	925	328	82	20	-

Sumber: Polda Jawa Barat (dalam Jawa Barat Dalam Angka, 2014 – 2015)

Berdasarkan data pada Tabel 5.24 di atas, dapat diketahui bahwa kendaraan yang terlibat dalam kecelakaan di Kota Bandung adalah sepeda motor, kendaraan mobil berpenumpang, mobil beban, bus, dan kendaraan khusus lainnya. Apabila dicermati, kendaraan yang terlibat banyak dalam kecelakaan lalu lintas di Kota Bandung adalah sepeda motor. Keterlibatan

² Hasil wawancara dengan Bapak Sukandi (Lurah Sekeloa) pada Jumat, 30 Oktober 2015.

sepeda motor dalam kecelakaan lalu lintas di Kota Bandung berdasarkan Tabel 5.24 di atas mencapai lebih dari 60%.

Dengan persentase keterlibatan yang cukup tinggi tersebut, adanya perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan kurang memiliki dampak langsung terhadap penurunan jumlah kecelakaan yang disebabkan oleh sepeda motor. Hal ini diperkuat dengan penuturan Bapak Herman, Lurah Kaca Piring, yang menyebutkan bahwa baiknya kondisi jalan karena perbaikan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan tidak serta merta menurunkan angka kecelakaan di Kota Bandung, terutama di wilayah kelurahan Kaca Piring³. Apa yang disampaikan oleh Bapak Herman tersebut terjadi karena banyaknya pengendara sepeda bermotor yang justru meningkatkan kecepatan kendaraannya apabila melalui jalan yang mulus dan rata.

Lain halnya dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Sukandi (Lurah Sekelo), Bapak Cucu (Lurah Sukaluyu), Bapak Sawarta (Lurah Pelindung Hewan), Bapak Budi Sukamulya (Lurah Babakan Penghulu), dan Bapak Budi Sugiarto (Sekretaris Lurah Sukamulya). Mereka menyampaikan hal yang berbeda dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Herman. Perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan sudah dapat mengurangi angka kecelakaan, terutama di wilayah masing-masing.

Berkaitan dengan kecelakaan yang terjadi di Kota Bandung, data yang berasal dari Polda Jawa Barat menunjukkan bahwa korban kecelakaan lalu lintas tersebut berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), karyawan swasta, mahasiswa, pelajar, pengemudi, Tentara Nasional Indonesia (TNI), bahkan Polri. Dari sekian profesi yang ada, banyaknya korban kecelakaan pada tahun 2013 – 2014 paling banyak berstatus sebagai karyawan swasta, yaitu hingga mencapai 643 orang pada tahun 2013, dan 519 orang pada tahun 2014. Tabel 5.25 berikut menunjukkan profesi korban kecelakaan di wilayah Polrestabes Bandung.

³ Hasil wawancara dengan Bapak Herman (Lurah Kaca Piring) pada Rabu, 4 November 2015.

Tabel 5. 25

Jumlah Korban Kecelakaan Lalu Lintas di Wilayah Polrestabes Bandung Berdasarkan Profesinya

Tahun	Profesi Korban Kecelakaan							
	PNS	Karyawan Swasta	Mahasiswa	Pelajar	Pengemudi	TNI	Polri	Lainnya
2013	19	643	110	119	15	3	6	-
2014	23	519	83	120	4	4	6	188

Sumber: Polda Jawa Barat (dalam Jawa Barat Dalam Angka, 2014 – 2015)

Di samping untuk mempertahankan kondisi jalan agar selalu prima dan mengurangi kecelakaan, pembentukan Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung diharapkan dapat menunjang pertumbuhan ekonomi di Kota Bandung. Adanya perbaikan di berbagai ruas jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan Kota Bandung, mengakibatkan infrastruktur jalan bertambah baik. Baiknya kondisi jalan tentunya akan mengurangi tingkat kemacetan yang disebabkan oleh kondisi jalan yang bolong/rusak. Hal ini tentunya berdampak positif terhadap lancarnya distribusi barang/jasa. Dengan demikian pertumbuhan ekonomi di Kota Bandung pun akan semakin meningkat.

Gambar 5.8 berikut ini menunjukkan adanya pengaruh yang tidak langsung dari pembentukan Tim URC Tambal Jalan terhadap pertumbuhan ekonomi di Kota Bandung.



Gambar 5.8

Pengaruh Tidak Langsung Tim URC Tambal Jalan terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Kota Bandung



BAB VI PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Tim URC Tambal Jalan yang dibentuk oleh Dinas Bina Marga pada September 2013 telah mencapai 12 regu yang tersebar pada enam wilayah UPT Operasional, yaitu UPT Operasional Cibeunying, UPT Operasional Bojonagara, UPT Operasional Karees, UPT Operasional Tegallega, UPT Operasional Gedebage, dan UPT Operasional Ujung Berung. Dengan demikian, setiap UPT Operasional memiliki dua Tim URC Tambal Jalan.

Terdapat tiga tujuan dari dibentuknya Tim URC Tambal Jalan. Tujuan yang pertama adalah untuk mempertahankan kinerja jalan agar tetap dalam kondisi baik. Tujuan yang kedua adalah untuk mengurangi kecelakaan yang diakibatkan oleh kerusakan jalan. Tujuan yang ketiga adalah untuk menunjang pertumbuhan ekonomi di Kota Bandung. Sesuai dengan ketiga tujuan tersebut, adanya Tim URC Tambal Jalan ini berfungsi untuk memperbaiki jalan rusak dengan skala kecil yang sifatnya mendesak di Kota Bandung. Sementara tugas dari Tim URC Tambal Jalan adalah untuk melaksanakan pemeliharaan rutin jalan, baik yang sifatnya telah direncakan sebelumnya (disebut dengan istilah “program” perbaikan jalan), maupun yang sifatnya tidak direncakan sebelumnya (disebut dengan istilah “non program” perbaikan jalan).

Perbaikan jalan non program dilaksanakan berdasarkan laporan/keluhan masyarakat. Untuk menyampaikan keluhan mengenai kondisi jalan yang rusak di Kota Bandung, masyarakat dapat mendatangi langsung kantor Dinas

Bina Marga dan pengairan Kota Bandung atau menyampaikannya melalui media *twitter* dengan nama akun @dbmpkotabdg. Berdasarkan analisis data, dapat diketahui bahwa setiap laporan/keluhan mengenai jalan rusak yang disampaikan oleh masyarakat selalu mendapatkan respon dari admin Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung selalu memberikan perhatian terhadap berbagai laporan/keluhan yang masuk, khususnya mengenai jalan yang rusak di Kota Bandung. Apabila dilihat persentasenya, maka sebanyak 100% Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung merespon segala bentuk laporan/keluhan yang berkaitan dengan kerusakan jalan (khususnya di media *twitter*).

Berbagai kondisi jalan yang dikeluhkan oleh masyarakat khususnya melalui *twitter* selalu mendapatkan respon dari pihak Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Apabila jalan yang dikeluhkan oleh masyarakat sudah termasuk dalam perencanaan perbaikan jalan (program), maka admin @dbmpkotabdg akan memberikan informasi kepada masyarakat bahwa jalan tersebut sudah masuk program perbaikan jalan. Akan tetapi, apabila jalan yang dikeluhkan oleh masyarakat belum termasuk dalam perencanaan perbaikan jalan (non program), maka admin @dbmpkotabdg akan menyampaikan laporan/keluhan tersebut kepada UPT Operasional yang berwenang untuk memperbaikinya.

Kemudian, berdasarkan hasil wawancara dengan lima Lurah dan satu Sekretaris Lurah di enam wilayah kerja Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, diketahui bahwa waktu pelaksanaan perbaikan jalan yang rusak adalah malam hari. Namun demikian, terdapat pula perbaikan yang dilaksanakan pada siang hari. Perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan tersebut dinilai oleh narasumber tidak menimbulkan kemacetan. Hal ini terjadi karena pada saat perbaikan dilakukan, Tim URC Tambal Jalan membuat alternatif/rekayasa lalu lintas, sehingga kemacetan dapat dihindari.

Berdasarkan persentase keluhan masyarakat yang mendapat respon Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung tersebut, dan berdasarkan hasil wawancara mengenai ada tidaknya kemacetan yang terjadi karena adanya proses perbaikan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan, Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dinilai telah efektif dalam merespon dan memperbaiki jalan yang rusak di Kota Bandung.

Sementara untuk melihat efektivitas dampak perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan, peneliti menganalisisnya berdasarkan pencapaian dari tujuan pembentukan Tim URC Tambal Jalan itu sendiri. Berdasarkan analisis mengenai tujuan pembentukannya, dapat dikatakan bahwa Tim URC Tambal Jalan cukup efektif, namun harus tetap meningkatkan kinerjanya agar tujuan dari pembentukan Tim URC Tambal Jalan ini tercapai.

Efektivitas dampak yang tinggi dapat terlihat dari tujuan yang pertama. Berdasarkan hasil wawancara dengan keenam narasuber yang menyebutkan bahwa kualitas jalan yang diperbaiki oleh Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung adalah sama seperti kualitas jalan sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa spesifikasi dari bahan-bahan yang digunakan untuk memperbaiki jalan yang rusak adalah sama dengan spesifikasi sebelumnya. Hal ini manandakan bahwa Tim URC Tambal Jalan telah dapat mempertahankan kinerja jalan di Kota Bandung dalam kondisi baik.

Kemudian, dilihat dari tujuan yang kedua, yaitu untuk mengurangi kecelakaan yang diakibatkan oleh kerusakan jalan di Kota Bandung, Tim URC Tambal Jalan belum cukup efektif dalam mengurangi angka kecelakaan ini. Meskipun terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kecelakaan di Kota Bandung, adanya Tim URC Tambal Jalan belum memperlihatkan dampak langsung terhadap penurunan jumlah kecelakaan di Kota Bandung. Hal ini terjadi salah satunya karena jalan yang sudah baik tersebut digunakan sebagai sarana kebut-kebutan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab.

Sementara itu, berdasarkan tujuan yang ketiga, yaitu untuk menunjang pertumbuhan ekonomi di Kota Bandung, Tim URC Tambal Jalan sudah cukup efektif dalam menunjang pertumbuhan ekonomi di Kota Bandung. Hal ini dapat terjadi karena dengan banyaknya infrastruktur jalan yang diperbaiki di Kota Bandung, maka kegiatan distribusi barang/jasa akan lancar. Hal ini tentunya berdampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi di kota bandung.

B. REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan di atas tersebut, rekomendasi yang diajukan untuk Pemerintah Kota Bandung, khususnya Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung adalah sebagai berikut.

- Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung hendaknya menginformasikan/mensosialisasikan nama jalan yang masuk dalam

program perbaikan (yang sudah direncakan) dan diinformasikan pula waktu pelaksanaannya. Hal ini penting dilakukan untuk meminimalisir keluhan masyarakat atas jalan tersebut dan agar masyarakat mengetahui rencana pelaksanaan perbaikan yang dilakukan oleh Tim URCTJ tersebut.

- URC Tambal Jalan jangan hanya menunggu keluhan masyarakat, akan tetapi harus melakukan jemput bola (selalu melakukan survey lapangan). Hal ini dapat dilihat dari rekapitulasi perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan pada tahun 2014, di mana perbaikan jalan yang dilakukan berdasarkan pada keluhan masyarakat (non program) jauh lebih tinggi dibandingkan dengan perbaikan jalan yang direncanakan sebelumnya (program).
- Berdasarkan keluhan masyarakat yang disampaikan melalui *twitter* Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, terdapat masyarakat yang mengeluhkan kerusakan jalan yang berada di wilayah Kota Bandung, namun kewenangan dan tanggungjawab untuk memperbaikinya bukan berada pada Pemerintah Daerah Kota Bandung. Oleh karena itu, yang harus dilakukan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan hendaknya (1) selalu berkoordinasi dengan pihak-pihak tersebut untuk proses perbaikan; (2) memberikan ciri/identitas jalan pada semua jalan yang terdapat di wilayah Kota Bandung, agar masyarakat mengetahui status jalan tersebut.
- Berdasarkan keluhan masyarakat yang disampaikan melalui *twitter* Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, terdapat beberapa keluhan di bulan yang sama atas jalan yang sama (akan tetapi berbeda ruas jalannya). Berkaitan dengan hal tersebut, ketika akan melakukan perbaikan, hendaknya Tim URC Tambal Jalan juga melakukan survei terhadap kondisi jalan disekitarnya. Sehingga, tidak ada lagi keluhan mengenai kerusakan jalan di jalan yang sama.
- Ketika hendak memperbaiki jalan berdasarkan keluhan, hendaknya dikonfirmasikan terlebih dahulu kepada masyarakat yang mengeluhkan. Hal ini penting, untuk menghindari kesalahan dalam memperbaiki jalan. Selain itu, perencanaan perbaikan jalan yang akan dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan (program) hendaknya diketahui masyarakat, hal ini dilakukan untuk menghindari keluhan masyarakat secara berulang-ulang.

- Untuk mengurangi kecelakaan lalu lintas, setelah jalan diperbaiki, jalan tersebut dapat diberi polisi tidur, atau diberi tanda/simbol lalu lintas berkenaan dengan kecepatan maksimum yang dapat digunakan.

Adapun rekomendasi yang ditujukan untuk masyarakat, khususnya masyarakat Kota Bandung adalah sebagai berikut.

- Hendaknya memberikan informasi dengan lengkap dan jelas mengenai lokasi jalan yang rusak, agar Tim URC Tambal Jalan tidak salah memperbaiki jalan yang dikeluhkan tersebut.
- Berdasarkan keluhan masyarakat yang disampaikan melalui *twitter* Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, terdapat keluhan yang disampaikan dengan bahasa yang kurang sopan, untuk itu kepada masyarakat agar menyampaikan keluhan dengan bahasa yang baik dan sopan.



DAFTAR PUSTAKA

- Daft Richard L., *Organization Theory and Design*, Amazon, UK, 2010
- Gibson James, Ivancovich John, Donnelly James; *Organization: Behavior, Structure, Process*, McGraw Hill College, 1997
- Gie The Liang; *Ensiklopedia Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta. 1998
- Handayaningrat Soewarno, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Eralangga, Jakarta, 1994
- Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Kaplan & Norton, *Teori Organisasi, Suatu pendekatan Makro*, 1987
- Krech (dalam Danim, 2004)
- Lubis dan Martani (1987: 55).
- Matz; *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*, Cambridge Productivity Press, 1978
- Pasolong, H; *Teori Administrasi Publik*, CV Alfabet, Bandung, 2007
- Ratminto & Winarsih; *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2006
- Ridwan Juniarso; *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa, Bandung 2009
- Robbins Stephens ; *Organizational Behavior*, Pearson Education, Australia, 2008
- Steers Richard M., *Efektivitas Organisasi: Kaidah Perilaku*, Erlangga, Jakarta, 1985
- Joko, W; *Good Governance*, Insan Cendikia, Surabaya, 2001

Dokumen Resmi Pemerintah

Bandung dalam angka 2013, 2014 2015

Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. 2014

Jawa Barat dalam Angka tahun 2014

Jawa barat dalam angkat tahun 2015

Peraturan Pemerintah No 26 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang No 25/ 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Bandung No. 265 Tahun 2008

Peraturan Daerah Kota Bandung No. 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung

Peraturan Menteri Pandayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik

Statistik Daerah Kota Bandung 2015

Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Website

<http://bandungjuara.com/berita/ridwan-kamil-siapkan-tim-reaksi-cepat-tambal-jalan-bolong.html> diakses pada 9 Juli 2015.

<http://inovasi.lan.go.id/index.php?r=post/read&id=67> diakses pada 9 Juli 2015. Smart Innovation Kota Bandung

<http://m.inilah.com/news/detail/2048648/rk-bentuk-pasukan-reaksi-cepat-tambal-jalan> diakses pada 10 Juni 2015

http://portal.bandung.go.id/assets/download/Renstra_2013-2018_dbmp.pdf diakses pada 9 Juli 2015.

http://www.harianjabar.com/2013/11/bandung-punya-unit-reaksi-cepat-tambal.html#.VZ8n6_IK74A diakses pada 10 Juli 2015.

http://www.harianjabar.com/2013/11/bandung-punya-unit-reaksi-cepat-tambal.html#.VZ8n6_IK74A diakses pada 10 Juli 2015.

http://www.harianjabar.com/2013/11/bandung-punya-unit-reaksi-cepat-tambal.html#.VZ8n6_IK74A diakses pada 10 Juli 2015.

Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur | Lembaga Administrasi Negara
Jalan. Kiara Payung KM. 4, 7, Jatinangor, Sumedang, Jawa Barat
Telp. 022 7782178 Fax: 022 7790044.
HP. 085722995134
Website: <http://www.litbang.bandung.lan.go.id/>