

**STRATEGI PERBAIKAN JALAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA PALEMBANG**

OLEH :

NAMA : VIRA SHAKILA

NIM : 20.11.029

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRACT

Vira Shakila, 2024, Road Repair Strategy in Providing Public Services at the Office of Public Works and Spatial Planning of Palembang City, Department of State Administration at the Satya Negara Palembang College of Administrative Sciences (STIA). Main Advisor (I) Dr. Supardi, S.Sos., M.Si and Assistant Advisor (II) Ir. H. Heru Adi Putranto, M.Si.

Strategy is a method or way to achieve goals effectively and efficiently by responding continuously to opportunities in a series of managerial decisions. Since the implementation of regional autonomy in 2004, the granting of broad autonomy to regions has been directed at accelerating the realization of community welfare. Good governance is the most important central issue in the management of public services today. In line with the increasing level of knowledge and education of the community and the influence of globalization, there are great demands from the community on the government.

Therefore, this study aims to discuss the Road Repair Strategy in providing public services at the Palembang City Public Works and Spatial Planning Office, what strategies are carried out in road repairs in providing public services that are in accordance with community expectations. Then to find out the inhibiting and supporting factors for public services at the Palembang City Public Works and Spatial Planning Office. This study is classified as a descriptive research type using a qualitative approach which means research that describes a real phenomenon or event. The informants in this study were 6 people as key informants. The research data were obtained from various data sources, namely primary data and secondary data. Data collection was carried out through observation, interviews and documentation. The data analysis techniques used were data reduction, data presentation and verification. The data validation technique used was triangulation of sources, techniques and time. The results of the study showed that the road repair strategy in providing public services at the Palembang City Public Works and Spatial Planning Office was not yet effective and optimal, this was evidenced by the incomplete facilities and infrastructure, such as facilities, funds, and also human resources who were not yet reliable in their fields.

Keywords: Strategy, Improvement, Public Service

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Negara Indonesia mempunyai jumlah penduduk yang sangat besar, disertai dengan mobilitas ekonomi yang tinggi hal ini bisa menjadi masalah jika dengan keadaan jumlah penduduk yang tinggi ini belum mendambakan adanya inovasi berupa penyusunan strategi guna menstabilkan laju antara mobilitas ekonomi dengan jumlah masyarakat untuk pemenuhan kebutuhan melalui perbaikan jalan. Dilihat dari konteks kehidupan berbangsa, perbaikan pada jalan harus dilakukan secara merata demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikanya, perbaikan adalah mengubah suatu keadaan yang dilihat kurang baik menjadi keadaan yang lebih baik dari sebelumnya.

Perbaikan yang akan dilakukan tentukan berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara efisien dan efektif. Dalam perbaikan jalan

juga harus mempertimbangkan beberapa aspek mulai dari sumber daya manusia, sumber daya alam, dan juga dana yang disediakan sehingga dapat dilakukan dalam jangka panjang dan merata. Disamping itu, dengan adanya perbaikan jalan diharapkan masyarakat untuk dapat ikut andil dalam hal merawat sehingga dapat bertahan di masa yang akan datang.

Pemerintah Kota khususnya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang sangat berpengaruh terhadap proses perbaikan jalan ini, namun memang mungkin terdapat beberapa kendala sehingga masih banyaknya jalan kota/lokal yang masih belum diperbaiki dan dalam waktu yang lama. Terkait dengan hal ini, strategi pemerintah dalam mengatasi masalah tersebut sangatlah berpengaruh signifikan terhadap hasil akhir dari perbaikan jalan nantinya.

Jalan menjadi faktor pendorong dalam proses pengembangan suatu wilayah dan pemerataan pembangunan bagi semua daerah di sekitarnya.

Bagi pemerintah, jalan merupakan sarana transportasi yang sangat penting untuk menjalankan roda ekonomi dan pemerintah. Jika kondisi jalan baik dan sesuai standar, maka transportasi dan aktifitas perekonomian akan berjalan lancar, dan masyarakat akan merasa nyaman dalam berkendara.

Adanya jalan-jalan yang dalam kondisi rusak atau tidak layak dilewati terutama di sekitar lingkungan kita, baik pada lingkungan perkantoran, perumahan, maupun perkampungan. Jalan yang buruk, bisa jadi dikarenakan konstruksi jalan yang dibangun dan tidak sesuai dengan standar, atau kurang adanya pendanaan dari pemerintah untuk memperbaiki jalan tersebut, hal ini dapat menimbulkan permasalahan yang baru salah satunya adalah timbulnya kemacetan bahkan kecelakaan lalu lintas. Kerusakan jalan ditunjukkan dengan perubahan bentuk permukaan jalan seperti, jalan yang berlobang, jalan yang berbatu, jalan yang tidak rata, dan banyaknya kerikil akibat jalan yang rusak.

Strategi perbaikan jalan sangat penting dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah telah banyak memberikan pembaharuan dalam pelayanan publik, baik dari segi paradigma ataupun format pelayanan seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya tuntutan masyarakat. Pada dasarnya setiap individu membutuhkan pelayanan, bisa dikatakan bahwa pelayanan itu sendiri tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan.

Beberapa kerusakan jalan yaitu sebagai berikut:

1. Retak, retak terjadi bila tegangan tarik pada perkerasan melebihi tegangan tarik maksimum. Beberapa jenis retak, yakni:
 - a. Retak kulit buaya, adalah retakan kecil menyerupai kulit buaya dengan lebar lebih dari atau sama dengan 3 mm,
 - b. Retak vertikal, retak memanjang adalah retakan yang terjadi di permukaan jalan pada arah membujur, retakan ini umumnya tunggal atau baris sejajar,
 - c. Retak melintang, Retak melintang adalah retak tunggal yang menembus permukaan perkerasan jalan.
 2. Kerusakan struktur perkerasan ialah hilangnya daya lekat jalan secara bertahap yang terjadi dari permukaan ke jalan raya. Beberapa jenis kerusakan struktur perkerasan jalan.
 - a. Lubang, lekukan pada perkerasan karena kehilangan bahan dasar atau keausan lapisan.
 - b. Pelapukan dan granulasi, penguraian perkerasan aspal dari permukaan ke bawah atau dari tepi ke dalam.
 - c. Kegemukan, kegemukan pada jalan adalah pemakaian bahan pengikat aspal yang berlebihan dan pencampuran yang tidak merata yang menyebabkan pembengkakan pada permukaan tertentu.
 - d. Penambalan adalah penutupan perkerasan yang rusak dan tidak rata. Hal ini juga mempengaruhi kenyamanan pengguna jalan.
- Berdasarkan data yang peneliti ambil pada kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang terdapat ruas-ruas jalan yang termasuk kategori rusak, dapat dilihat pada tabel.

Tabel Ruas Jalan Rusak di Kota Palembang

Nama Ruas Jalan	Kecamatan	Nama Ruas Jalan	Kecamatan
Jl. Akbp H. M. Amin	Iilir Timur I	Jl. Ampibi	Kemuning
Jl. Kapten Anwar Sastro	Iilir Timur I	Jl. Rawasari	Kemuning
Jl. Letnan Mukmin	Iilir Timur I	Jl. Lomba Jaya	Kemuning
Jl. Letnan Jaimas	Iilir Timur I	Jl. Sosial	Kemuning
Jl. Pasar 16 Iilir	Iilir Timur I	Jl. Cambai Agung	Kemuning
Jl. Kebumen Darat	Iilir Timur I	Jl. Super Semar	Kemuning
Jl. Mesjid Lama	Iilir Timur I	Jl. Sirna Raga	Kemuning
Jl. Sayangan	Iilir Timur I	Jl. Mayor Mahidin	Kemuning
Jl. Segaran	Iilir Timur I	Jl. Bendungan	Kemuning
Jl. Lakitan	Iilir Timur I	Jl. Sersan Sani	Kemuning
Jl. Karya I	Iilir Timur I	Jl. Sukatani I	Iilir Timur II
Jl. H. Abdul Roni	Iilir Timur I	Jl. Gatra IV	Iilir Timur II
Jl. Pelita	Iilir Timur I	Jl. Purwosari	Kalidoni
Jl. K.S. Tubun	Iilir Timur I	Jl. Tanjung Sari I	Kalidoni
Jl. Letnan Murod	Iilir Timur I	Jl. Said Toyib	Kalidoni
Jl. Mayor Ruslan	Iilir Timur I	Jl. Tanjung Sari II	Kalidoni
Jl. Kulit	Iilir Timur I	Jl. Bukit Ringgit	Kalidoni
Jl. Sematang Borang	Sako	Jl. Bukit Ringgit II	Kalidoni
Jl. Siaran	Sako	Jl. Famili II	Kalidoni

Jl. Jepang	Sako	Jl. Rawa Bebek	Kalidoni
Jl. Griya Pesona Borang	Sako	Jl. Sidomulyo	Kalidoni
Jl. Karya Mulya	Sematang Borang	Jl. Sei Jawi	Kalidoni
Jl. Karya Makmur	Sematang Borang	Jl. Karya Baru	Sematang Borang
Jl. Ki Atmaja	Sematang Borang	Jl. Padat Karya	Sematang Borang
Jl. Kampung Serang	Sematang Borang	Jl. Darma Bakti	Sematang Borang
Jl. Kesuma Permai	Sematang Borang	Jl. Darma Bakti	Sematang Borang

Sumber : Data Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, 2023

Ruas Jalan di Kecamatan Ilir Timur, Sako, Sematang Borang, Kalidoni, dan Kemuning membutuhkan perhatian lebih. Untuk mengatasi hal tersebut maka, ruas jalan tersebut perlu perbaikan pada struktur perkerasan dan pelebaran badan jalan untuk meningkatkan kapasitasnya. Di samping itu penyebab kerusakan awal konstruksi jalan daerah adalah 1) Mutu konstruksi tidak sesuai dengan standar; 2) Beban gandar kendaraan tidak sesuai dengan kelas jalan daerah ; 3) Disfungsi sistem drainase (Pandey, 2013:4).

Pemberian kewenangan kepada pemerintah daerah untuk secara mandiri mengatur dan mengelola urusan nasional atau yang dikenal sebagai otonomi daerah yang diberlakukan pada tahun 2004, memberikan dampak yang baik bagi daerah karena diharapkan dapat mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat.

Bagi pemerintah baik pusat maupun daerah perlu alarm peringatan bahwa ada sanksi apabila membiarkan jalan rusak. Sesuai Pasal 24 Ayat (1) UU No. 22 Tahun 2009, 2009 menyebutkan bahwa : “(1) Penyelenggara Jalan wajib segera dan patut untuk memperbaiki Jalan yang rusak yang dapat mengakibatkan Kecelakaan Lalu Lintas. (2) Dalam hal belum dapat dilakukan perbaikan Jalan yang rusak sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara Jalan wajib memberi tanda atau rambu pada Jalan yang rusak untuk mencegah terjadinya Kecelakaan Lalu Lintas.”

Kemudian Ada ketentuan pidana bagi penyelenggara jalan yang abai terhadap kerusakan jalan sesuai wewenangnya. Pasal 273 UU No.22/2009 menyebutkan ; “Setiap penyelenggara

jalan yang tidak dengan segera dan patut memperbaiki jalan yang rusak yang mengakibatkan kecelakaan lalu lintas, sehingga menimbulkan korban luka ringan dan/atau kerusakan kendaraan dipidana kurungan paling lama 6 bulan atau denda maksimal Rp12 juta.”

Menurut Rancangan Akhir Rencana Strategis tahun 2024-2028 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang tahun 2024-2028 Rencana pembangunan dan pengembangan jalan antara lain:

1. Pembangunan dan Pengembangan Jalan Arteri Primer
3. Pembangunan dan Pengembangan Jalan Arteri Sekunder
4. Pembangunan dan Pengembangan Jalan Kolektor
5. Pembangunan dan Pengembangan Jalan Lokal

Kota Palembang yang semakin berkembang ini dan bertambahnya jumlah penduduk, ada banyak jalan-jalan yang masih belum memadai untuk dilewati atau bahkan berbahaya jika dilewati terutama di malam hari, belum lagi jalan kualitasnya buruk akan menjadi cikal bakal adanya banjir. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang telah menyusun Rancangan Akhir Rencana Strategis (Renstra) tahun 2024-2028 sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, salah satunya pada sektor pembangunan dan pemeliharaan/ perbaikan pada jalan.

Berdasarkan data yang diterima dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR), masyarakat juga bisa melakukan pengaduan terhadap jalan yang rusak melalui online atau dating langsung ke kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang.

Tabel Alur Penentuan Jalan Rusak

Layanan Pengaduan	Tim Gerak Cepat	Tim Teknis	Tim Eksekusi
1. Kelurahan Setempat		Membuat rencana	
2. Kecamatan Setempat		penanganan	
3. Instagram @palembangdinasPUPR	Mencatat data	kerusakan	Menangani
4. Langsung datang ke kantor Dinas PUPR bidang Bina Marga	kerusakan di lapangan 1X24 jam	Menghitung kebutuhan bahan	kerusakan jalan

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang semakin gencar untuk melakukan strategi perbaikan jalan di Kota Palembang, mulai

dari area tengah kota sampai pinggir kota. Namun perbaikan itu tidak bisa bertahan lama ada banyak jalan yang hanya bertahan dua atau tiga bulan

namun kembali rusak lagi, adapula jalan yang awalnya tidak terlalu parah rusak ketika sudah diperbaiki kemudian rusak lagi dan menjadi tambah parah kerusakannya. Munculnya perspektif negatif dari masyarakat terhadap kerusakan jalan yang belum kunjung diperbaiki, serta kurangnya informasi yang diterima masyarakat mengenai program apa saja yang sudah dilakukan oleh pemerintah terhadap jalan yang rusak.

Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik melakukan penelitian di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) dengan judul **“Strategi Perbaikan Jalan dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Palembang”**

Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan uraian diatas, maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah strategi perbaikan jalan dalam memberikan pelayanan publik di kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR)?
2. Faktor-faktor penghambat dan pendukung pelayanan publik di kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR)?

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis strategi perbaikan jalan dalam memberikan pelayanan publik di kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR).
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat dan mendukung pelayanan publik di kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR).

B. LANDASAN TEORI

Pengertian Strategi

Strategi merupakan landasan awal bagi sebuah organisasi dan elemen-elemen di dalamnya dalam menyusun langkah-langkah atau tindakan-tindakan tertentu dengan mempertimbangkan faktor-faktor internal dan eksternal dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan. Secara umum pengertian strategi dapat diartikan sebagai upaya kelompok atau individu untuk membuat rancangan untuk mencapai target atau sasaran yang akan dituju. Secara etimologi, Kata "strategi" berasal dari bahasa Yunani, yaitu *stratēgos* yang artinya adalah 'komandan militer' pada zaman demokrasi

Athena. Strategi dibuat oleh seorang pengambil keputusan (administrasi negara) dalam hal menentukan langkah apa yang tepat untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Selain itu, strategi yang sudah dibuat harus diimplementasikan sehingga tolak ukur strategi tersebut akan bisa diukur dari implementasinya.

Barnawi dan Arifin (2012:61) berpendapat bahwa strategi dapat berhasil ketika memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Konsistensi dengan lingkungan eksternal dan internal;
3. Konsistensi dengan strategi-strategi yang lain;
4. Fokus dan menyatukan semua sumber daya yang dimiliki;
5. Fokus pada kekuatan yang dimiliki;
6. Memperhitungkan resiko yang dihadapi;
7. Disusun di atas landasan keberhasilan yang akan dicapai;
8. Didukung oleh stakeholder.

Akdom dalam Farhurohman (2017:52) menyebutkan bahwa : “Strategi dapat menentukan garis besar atau dasar-dasar pokok pedoman pencapaian tujuan dan sasaran. Untuk mencapai hal tersebut, maka strategi memerlukan persepsi dan tekanan khusus dalam bentuk kebijaksanaan, oleh karena itu strategi dapat diterapkan dengan baik apabila terdapat komitmen pimpinan puncak, terutama dalam melakukan kebijakan organisasi”.

Berdasarkan penjelasan mengenai pengertian strategi menurut beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa Strategi adalah tindakan atau instrumen yang digunakan organisasi yang dipimpin oleh seorang leadership dengan menggunakan sumber daya yang ada dan juga kerjasama tim yang baik untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Strategi Pemerintah

Seperti yang dikutip oleh (Christian, 2020:16) Geoff Mulgan menyatakan, *“Public strategy is the systematic use of public resources and powers, by public agencies, to achieves public goods”*. Strategi yang diutarakan oleh Geoff Mulgan sendiri lebih banyak berbicara mengenai strategi yang diperuntukan untuk organisasi pembuat kebijakan (pemerintah). Berdasarkan definisi yang sudah disebutkan di atas, Geoff Mulgan membagi strategi pemerintahan ke dalam lima (5) indikator, yaitu:

1. *Purposes* (Tujuan), seperti yang kita ketahui bahwa untuk memiliki sebuah tujuan dibutuhkan misi dan kemampuan.
2. *Environment* (Lingkungan), peneliti menyimpulkan lingkungan yang dimaksud

adalah mengenai perubahan dari keadaan sekitar.

3. *Direction* (Pengarahan), dari pengarahannya terdapat 4 indikator yang dapat dijadikan acuan dari pengarahannya itu sendiri yaitu komunikasi, koordinasi, motivasi dan perintah.
4. *Action* (Tindakan), tindakan dapat pula disebut dengan pengambilan keputusan setelah adanya beberapa indikator di atas.
5. *Learning* (Pembelajaran), dari pembelajaran ini maka kita akan menemukan perbandingan dan identifikasi dari strategi yang sudah dijalankan.

Dari teori dan indikator yang dikemukakan oleh Mulgan di atas, Mulgan menilai ada dua sumber daya utama yang diperlukan dalam proses desain dan implementasinya, yaitu adalah *power* (kekuasaan) dan *knowledge* (ilmu pengetahuan). Hal inilah yang melatar belakangi peneliti untuk menggunakan teori dan indikator yang diutarakan oleh Geoff Mulgan. Dimana teori dan indikator di atas, memiliki.

Indikator Strategi Perbaikan Jalan

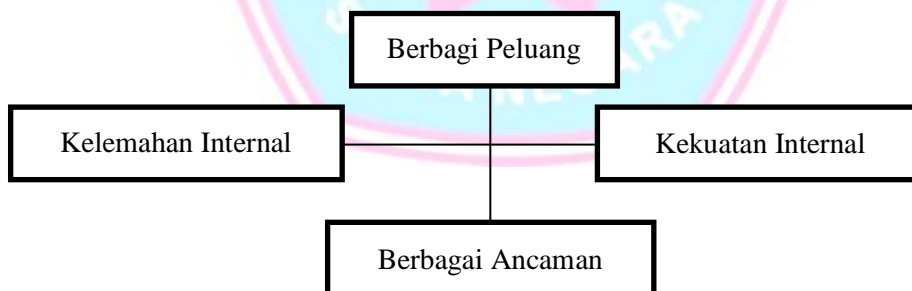
Terkait dengan tidak efektifnya perbaikan jalan lokal atau jalan kota otoritas jalan raya membutuhkan strategi pemeliharaan yang tepat karena adanya keterbatasan anggaran dan alokasi waktu (Kamil, et al 2014:37). Perumusan strategi sebagai bagian dari perencanaan strategis ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah

ditetapkan sesuai dengan lingkungan di mana organisasi beroperasi dan kegiatan produktif organisasi tersebut (Augustin, A.N. & Agu, 2013:232).

Berdasarkan hal ini, analisis SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities, dan threats*) atau analisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman merupakan salah satu alat penting dalam melakukan strategi yang telah digunakan secara luas. Analisis SWOT memungkinkan perencana untuk memiliki pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana mengubah kelemahan menjadi kekuatan dengan memanfaatkan peluang serta menyadari bagaimana ancaman dapat menjadi peluang dengan menggunakan kekuatan (Talib, M.S.A. & Hamid, 2014:322). Analisis SWOT bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor secara sistematis terhadap kekuatan-kekuatan (*Strengths*) dan kelemahan-kelemahan (*Weaknesses*) serta peluang (*Opportunities*) dan ancaman (*Threats*) untuk merumuskan strategi yang tepat bagi suatu organisasi. Setelah organisasi mengidentifikasi faktor-faktor tersebut, strategi dapat dikembangkan untuk membangun kekuatan, menghilangkan kelemahan, memanfaatkan peluang atau melawan ancaman.

Diagram analisis SWOT dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar Diagram Analisis SWOT



Sumber : (Freddy Rangkuti, 2017)

Analisis SWOT dibuat berdasarkan logika yang dapat memaksimalkan peluang dan secara bersamaan juga meminimalkan kekurangan serta ancaman. Metode analisis SWOT ini pertama kali dibuat oleh Albert Humphrey pada tahun 1960-an sampai 1970-an yang pada waktu itu sedang memimpin proyek riset pada Universitas Stanford dengan menggunakan data yang diambil dari berbagai perusahaan. Analisis SWOT merupakan metode perencanaan suatu strategi dengan mempertimbangkan sekaligus mengevaluasi 4 komponen utama, yaitu:

1. *Strengths* (Kekuatan), kekuatan disini sifatnya internal sehingga diharapkan kegiatan-kegiatan organisasi berjalan dengan maksimal.
2. *Weaknesses* (kelemahan), kelemahan disini mengacu pada inisiatif internal yang berkinerja buruk, akibatnya pelaksanaan dalam organisasi tidak maksimal.
3. *Opportunities* (Peluang), hasil dari kekuatan dan kelemahan yang ada, bersama dengan inisiatif eksternal yang akan menempatkan pada posisi kompetitif yang lebih kuat.

4. *Threats* (Ancaman), dipicu oleh faktor-faktor lingkungan luar yang dapat menghambat pergerakan dari organisasi. Ancaman berbeda dari kelemahan karena ancaman bersifat eksternal dan umumnya di luar kendali.

Pengertian Jalan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah, Nomor 34 Tahun 2006:4 menyatakan bahwa Jalan adalah prasarana transportasi darat yang meliputi segala bagian jalan, termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukkan bagi lalu lintas, yang berada pada permukaan tanah, di atas permukaan tanah, di bawah permukaan tanah dan/atau air, serta di atas permukaan air, kecuali jalan kereta api, jalan lori, dan jalan kabel. Jalan adalah prasarana infrastruktur fundamental yang diperlukan supaya dapat melaksanakan pergerakan dari satu lokasi ke lokasi lainnya dalam hal untuk memenuhi kebutuhan.

Selain itu, Jalan juga merupakan prasarana distribusi barang dan jasa antar kota dalam kehidupan masyarakat, bangsa dan negara. Peran lain dari jalan adalah satu kesatuan dari sistem jaringan jalan yang menghubungkan dan mengikat kepada seluruh wilayah dalam suatu Negara.

Menurut (Kasmira, 2020:25) dilihat dari kewenangannya, jalan dibedakan menjadi tiga kategori, yaitu:

- a. Jalan Nasional, yaitu merupakan jalan arteri atau jalan kolektor dalam sistem jaringan jalan primer. Jalan ini menghubungkan antar ibukota provinsi, jalan strategis nasional, serta jalan tol.
- b. Jalan Provinsi, yaitu merupakan jalan kolektor dalam sistem jaringan jalan primer yang menghubungkan ibukota provinsi dengan ibukota kabupaten/kota, atau antar ibukota kabupaten/kota dan jalan strategis provinsi,
- c. Jalan Kabupaten/Kota, yaitu merupakan jalan lokal dalam sistem jaringan jalan

Prasarana jalan yang buruk dan rusak akan menghambat alokasi sumber daya, pengembangan industri, pendistribusian faktor produksi, barang dan jasa, dan akan memengaruhi pendapatan masyarakat bahkan pemerintah.

Konsep Perbaikan Jalan

Perbaikan atau pemeliharaan terutama pada jalan dinilai dapat menggunakan anggaran yang sama besar dengan biaya pembangunan awal. Pada program perbaikan dan pemeliharaan jalan harus mempertimbangkan kelayakan dan kelayakan daerah ataupun jalan yang perlu diperbaiki kondisinya. Kegiatan penilaian kondisi jalan merupakan penghubung antara fungsi operasi dan

pemeliharaan atau dikenal dengan istilah O&M (*operation and maintenance*), serta menggambarkan mengapa fungsi tersebut harus dikoordinasikan.

Pekerjaan pemeliharaan jalan yang sifatnya perbaikan rutin yang dilakukan secara *continuu* sepanjang tahun dan dilakukan secepatnya minimal saat kerusakan yang terjadi belum meluas. Jika pada tahap kerusakan yang masih ringan, pekerjaannya berupa penambalan pada jalan yang berlubang, disertai juga dengan perbaikan-perbaikan ringan pada bangunan pelengkap jalan yang rusak (platduiker, pasangan talud, dll).

Beberapa kerusakan jalan yaitu sebagai berikut:

1. Retak, retak terjadi bila tegangan tarik pada perkerasan melebihi tegangan tarik maksimum.
2. Kerusakan struktur perkerasan ialah hilangnya daya lekat jalan secara bertahap yang terjadi dari permukaan ke jalan raya.

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut (Mahmudi, 2007:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang dan jasa.

Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam (Dwiyanto, 2015:68) menerangkan bahwa partisipasi masyarakat merupakan bagian penting dari sistem pelayanan publik. Peran masyarakat dalam pengembangan sistem pelayanan publik adalah sebagian dari organisasi penyelenggara, pengguna yang aktif. Dan sebagai pemangku kepentingan yang memiliki hak untuk mengadu serta ikut terlibat dalam perumusan standar pelayanan.

Pelayanan publik pada dasarnya ialah memberikan kepuasan bagi penerima layanan, dekat dengan penerima layanan dan memberikan hal yang menyenangkan bagi masyarakat atau penerima layanan. Tujuan dari pelayanan publik yaitu memuaskan atau memenuhi keinginan, harapan penerima layanan.

Banyak para ahli yang memberikan definisi tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pada hakikatnya pelayanan publik

berfokus dalam melayani kepentingan masyarakat secara umum.

Pelayanan Publik yang Baik

Dilansir dari Kementerian Keuangan Republik Indonesia bahwa pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan.

Menurut (Sinambela, 2014:6) Pelayanan Publik yang baik tercermin dari transparansi atau yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan dengan memadai dan mudah dimengerti.

1. Akuntabilitas, pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Transparansi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
3. Kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, baik suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain sebagainya.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

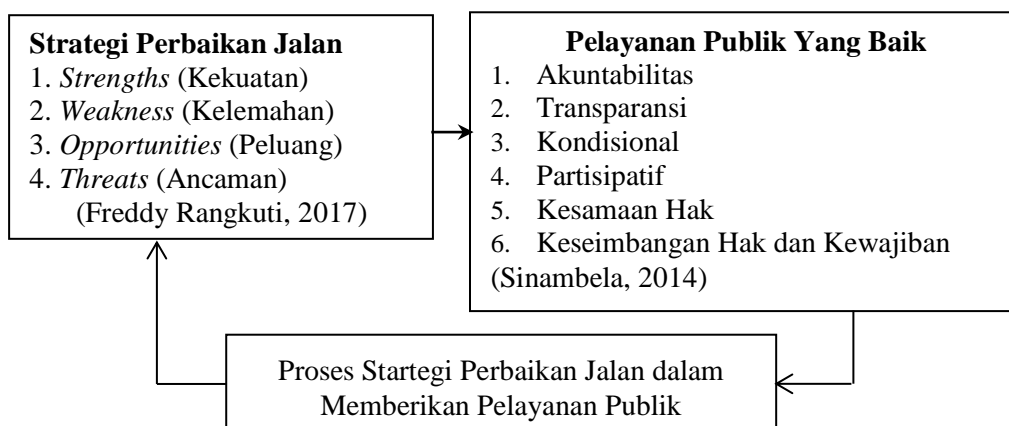
Pelayanan publik tidak terlepas dari kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Penilaian kualitas pelayanan harus ditinjau dari dua dimensi yakni dimensi customer (konsumen, rakyat penerima layanan) dan dari dimensi provider (pemberi pelayanan) yang menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah. Khusus dari dimensi provider, ditekankan pada kemampuan kualitas pelayanan yang disajikan orang yang melayani dari tingkat manajerial hingga ke tingkat *front line service* (Paimin Napitupulu, 2012:169). Kinerja kualitas layanan dapat dilihat pada mutu pelayanan.

Aparatur pelayan publik dituntut untuk memberikan pelayanan dengan konsep “pelayanan sepenuh hati” kepada pelanggan atau masyarakat agar tujuan utama dari pelayanan publik tercapai yaitu kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan ini juga dinamakan sebagai pelayanan prima.

Kerangka Pikir

Menurut (Sugiyono, 2019:95) Kerangka berpikir merupakan model konseptual mengenai bagaimana teori yang berkaitan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir ini digunakan sebagai dasar untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diangkat. Dalam kerangka pikir perlu dijelaskan secara teoritis antara variable-variabel dalam penelitian, dengan demikian maka kerangka pikir dalam penelitian ini adalah peran strategi perbaikan jalan dalam memberikan pelayanan publik pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang, berikut kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar Kerangka Berpikir



C. PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk memperoleh data untuk kepentingan penelitian ilmiah. Terdapat empat kata kunci yang terdapat dalam kegiatan penelitian, yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah yaitu kegiatan penelitian yang berdasarkan pada ciri-ciri keilmuan yang rasional, empiris, dan sistematis.

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian di lapangan, yaitu peneliti langsung mendatangi Kantor Pekerjaan Umum dan Penataan ruang (PUPR) sebagai objek dari penelitian. Adapun untuk metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif.

Karakteristik penelitian kualitatif menurut (Sugiyono, 2019) adalah :

1. Dilakukan langsung kesumber data dan peneliti adalah instrument kunci.
2. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif, data yang terkumpul berbentuk kata-kata dan gambar.
3. Penelitian lebih menekankan pada proses.
4. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif dan lebih menekankan makna

Definisi Konsep

Konsep merupakan satu kesatuan pengertian mengenai hal atau persoalan yang perlu dirumuskan. Definisi konsep pada dasarnya

merupakan, gambaran mental dari objek, proses, pendapat (paham), rancangan (cita-cita) yang telah dipikirkan. Supaya segala kegiatan berjalan dengan lancar dan juga sistematis, maka dibutuhkan suatu perencanaan yang mudah dipahami dan dimengerti, dari perencanaan tadi juga bisa berbentuk ke dalam sebuah konsep.

Berdasarkan pengertian definisi konsep tersebut, maka konsep dari penelitian meliputi:

1. Strategi Perbaikan Jalan

Strategi adalah tindakan atau instrumen yang digunakan organisasi yang dipimpin oleh seorang leadership dengan menggunakan sumber daya yang ada dan juga kerjasama tim yang baik untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut (Sinambela, 2014:5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel atau suatu informasi ilmiah yang mau membantu penelitian yang lain yang ingin menggunakan variabel yang sama, Efendi (2006:46), dibawah ini disajikan indikator dari setiap konsep judul yang bisa dilihat pada tabel berikut.

Tabel Definisi Operasional

No	Konsep	Indikator
1.	Strategi Perbaikan Infrastruktur Jalan Menurut (Freddy Rangkuti, 2017)	1. <i>Strengths</i> (Kekuatan) 2. <i>Weaknesses</i> (Kelemahan) 3. <i>Opportunities</i> (Peluang) 4. <i>Threats</i> (Ancaman)
2.	Pelayanan Publik Menurut (Sinambela, 2014)	1. Akuntabilitas 2. Transparansi 3. Kondisional 4. Partisipatif 5. Kesamaan Hak 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Informan Penelitian

Informan dalam sebuah penelitian yaitu kehadiran seseorang yang dimintai informasi mengenai objek yang akan diteliti, penyebutan informan lebih dikenal dengan sebutan narasumber. Menurut Sugiyono (2010:54), Pengertian informan penelitian adalah narasumber yang merujuk pada seseorang yang paham terkait

dengan objek penelitian serta mampu memberikan penjabaran tentang topik penelitian yang diangkat.

Dalam penelitian ini, sumber-sumber yang dijadikan informasi melalui informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang, daftar informan penelitian yang akan diwawancarai atau sumber data dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1.	Kepala Bidang Bina Marga	1 Orang
2.	Seksi Pembangunan dan pemeliharaan Jalan dan Jembatan	1 Orang
3.	Seksi Penataan Jalan dan Jembatan	1 Orang
4.	Masyarakat / Pengguna Jalan	3 Orang
Jumlah		6 Orang

Sumber : Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang 2023

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu langkah yang sangat penting dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dari sebuah penelitian yaitu untuk memperoleh data yang paling relevan (valid). Berikut ini akan dijelaskan teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Teknik Observasi
Observasi adalah pengumpulan data yang dilaksanakan peneliti dengan cara mencatat dan mengamati secara sistematis fenomena-fenomena yang tampak pada objek penelitian.
2. Teknik Wawancara
Metode wawancara dilakukan untuk memperoleh data mengenai strategi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang dalam memperbaiki infrastruktur jalan di Kota Palembang.
3. Dokumentasi
Pada tahap dokumentasi ialah mengkaji dan menganalisis dokumen-dokumen berupa catatan, referensi, pasal ataupun peraturan yang memiliki keselarasan dengan penelitian ini,

yang bertujuan menyempurnakan data-data yang dibutuhkan.

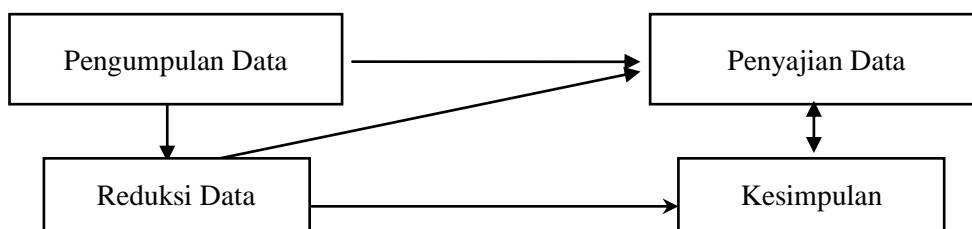
4. Studi pustaka
Dengan cara menelaah terhadap buku-buku, laporan, literature dan lainnya yang dapat menunjang dan terkait dengan masalah yang diteliti.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan model interaktif, menurut (Sugiyono, 2019:56) mengatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi peneliti akan melakukan analisis dari data yang sudah di dapatkan.

Analisis data penelitian ini akan menggunakan model Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2019:58) yang meliputi 4 komponen analisis yaitu pengumpulan data, reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi data. Komponen analisis data dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar Model Interaktif Analisis Data



Sumber: Miles Huberman dalam (Sugiyono, 2019)

Berdasarkan gambar diatas, bahwa analisis data kualitatif adalah upaya yang berlanjut, berulang serta terus menerus. Masalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan verifikasi merupakan gambaran dari keberhasilan secara berurutan sebagai bagian dari rangkaian kegiatan analisis yang saling susul-menyusul. Tahapan-tahapan dalam kegiatan analisis data dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi).Pengumpulan data dapat dilakukan sehari-hari, atau berbulan-bulan, sampai data yang didapat terasa pas dan cukup.

2. Reduksi Data
Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan penelitian pada penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang muncul dari

catatan-catatan yang tertulis yang didapat di lapangan.

3. Penyajian Data

Setelah mereduksi data, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian Data yaitu penulis menampilkan sekumpulan informasi tersusun berdasarkan data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan dan verifikasi

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kemudian makna-makna yang muncul dari data harus di uji kebenarannya, kekokohan dan kecocokannya, yakni yang merupakan validasinya.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Peneliti mengambil data di lapangan melalui wawancara dan observasi dengan pihak-pihak terkait yang sudah dilakukan mulai dari bulan Mei sampai dengan Juni 2024 di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Penelitian

ini menggunakan teknik wawancara, dokumentasi dan observasi studi pustaka.

Strategi Perbaikan Jalan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang.

I. Strategi Perbaikan Jalan di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang.

Penelitian ini mengkaji tentang Strategi Perbaikan Jalan di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang dengan merujuk pada teori (Rangkuti, 2017) yaitu Strengths (Kekuatan), Weaknesses (Kelemahan), Opportunities (Peluang), dan Threats (Ancaman) yang menekankan wawancara internal kepada para pegawai Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang

1) Strengths (Kekuatan)

Berikut penulis jabarkan dana yang didukung pemerintah serta program atau rencana kerja yang telah dibentuk dalam penyelenggaraan jalan, terdapat pada tabel berikut.

Tabel Anggaran Program Perbaikan Jalan

Program/Kegiatan	Anggaran (Rp)
Program Penyelenggaraan Jalan	447.107.170.963
Penyusunan Rencana, Kebijakan, dan Strategi Pengembangan Jaringan Jalan Serta Perencanaan Teknis Penyelenggaraan Jalan dan Jembatan	1.388.129.950
Rehabilitasi Jalan	390.309.035.259
Pemeliharaan Rutin Jalan	18.071.836.115

Sumber : Rencana Kerja Dinas PUPR 2023

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang telah melakukan perbaikan jalan di beberapa kecamatan di Kota Palembang. Salah satunya di Jalan Padat Karya, Kel. Sri Mulyo Kec. Sematang Borang. Luas kerusakan pada Jalan Padat Karya adalah sebagai berikut :

I. Panjang Ruas 1.81 Kilometer (km)

II. Panjang Tiap Kondisi :

- 1) Rusak Sedang 1.40 Kilometer (km)
- 2) Rusak Ringan 0.10 Kilometer (km)
- 3) Rusak Berat 0.31 Kilometer (km)

Gambar Jalan Padat Karya



Sumber : Arsip Dinas PUPR Kota Palembang

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, penulis menjabarkan bahwa agar kegiatan-kegiatan berjalan dengan lancar dan maksimal maka membutuhkan kondisi yang sifatnya internal. Merumuskan tujuan, kemudian membuat program-program mengenai perbaikan dan pemeliharaan jalan serta anggaran dana yang di dukung oleh pemerintah setempat.

Berdasarkan Anggaran yang telah ada dan strategi dari program pekerjaan yang telah tersusun maka akan menciptakan kebijakan untuk memperkuat proses penyelenggaraan perbaikan jalan tersebut.

2) Weaknesses (Kelemahan)

Berdasarkan dokumentasi mengenai capaian kerja tahun 2023, berikut capaian persenan dari program kerja yang sudah terealisasi, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel Realisasi Program Perbaikan Jalan

Program/Kegiatan	Realisasi (%)
Program Penyelenggaraan Jalan	82,87
Penyusunan Rencana, Kebijakan, dan Strategi Pengembangan Jaringan Jalan Serta Perencanaan Teknis Penyelenggaraan Jalan dan Jembatan	89,16
Rehabilitasi Jalan	83,35
Pemeliharaan Rutin Jalan	90,39

Sumber : Rencana Kerja Dinas PUPR 2023

Berdasarkan data realisasi Program Perbaikan Jalan dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang, ada beberapa Jalan yang belum di perbaiki dilihat dari data 2023, yaitu salah satunya Jl. Karya Makmur, Kel. Karya Mulia, Kec. Sematang Borang, Luas kerusakan pada Jalan Karya Makmur adalah sebagai berikut :

- I. Panjang Ruas 1.89 Kilometer (km)
- II. Panjang Tiap Kondisi :
 - 1) Rusak Ringan 0.10 Kilometer (km)
 - 2) Rusak Berat 1.79 Kilometer (km)

Gambar Jalan Karya Makmur



Kondisi Jalan karya Makmur, Sematang Borang

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, penulis menjabarkan bahwa terdapat kelemahan atau kekurangan pada kondisi internal organisasi, akibatnya kegiatan-kegiatan organisasi belum maksimal terlaksana.

3) *Opportunities* (Peluang)

Peluang-peluang dalam strategi perbaikan jalan dalam memberikan pelayanan publik di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang, dapat dilihat dari hasil wawancara berikut.

Berdasarkan Peraturan Walikota No.38 tahun 2022. Bidang Binadarma mempunyai seksi Pembangunan dan Pemeliharaan Jalan dan Jembatan yang mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

- a) Menyiapkan bahan penyusunan rencana kerja di bidang pembangunan dan peningkatan jalan dan jembatan, pemeliharaan jalan dan jembatan, verifikasi dan rekomendasi teknik;
- b) Melaksanakan tugas di bidang pembangunan dan peningkatan jalan dan jembatan, pemeliharaan jalan dan jembatan, verifikasi dan rekomendasi teknik sesuai rencana kerja;
- c) Melakukan pengawasan dan pengendalian, serta menyiapkan bahan monitoring dan evaluasi di bidang pembangunan dan peningkatan jalan dan jembatan, pemeliharaan jalan dan jembatan, verifikasi dan rekomendasi teknik sesuai dengan lingkup tugasnya.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis menjabarkan bahwa peluang-peluang yang terdapat pada strategi perbaikan jalan dalam memberikan pelayanan publik adalah adanya dukungan dari pemerintah, perundang-undangan yang mendukung, menjadikan peluang untuk menunjang kelancaran pekerjaan di bidang perbaikan jalan.

4) *Threats* (Ancaman)

Berdasarkan dokumentasi yang penulis dapatkan, berikut rincian daftar jalan rusak pada tahun 2023 yang masih terbengkalai dan belum dilakukan tinjauan lebih lanjut, sehingga masih terdapat banyak jalan rusak dan berlubang, khususnya di Kecamatan Sako dan Sematang Borang. Dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel Data Jalan Rusak di Kecamatan Sako dan Sematang Borang

Nama Jalan	Kecamatan	Nama Jalan	Kecamatan
Jl. Sematang Borang	Sako	Jl. Karya Mulya	Sematang Borang
Jl. Siaran	Sako	Jl. Karya Makmur	Sematang Borang
Jl. Jepang	Sako	Jl. Ki Atmaja	Sematang Borang
Jl. Griya Pesona Borang	Sako	Jl. Kampung Serang	Sematang Borang
Jl. Selincah Raya	Sako	Jl. Kesuma Permai	Sematang Borang
Jl. Baung Raya	Sako	Jl. Karya Baru	Sematang Borang
Jl. Sako Baru	Sako	Jl. Padat Karya	Sematang Borang
Jl. RSS. Charitas	Sako	Jl. Darma Bakti	Sematang Borang
Jl. Musi Raya Barat	Sako	Jl. Darma Bakti	Sematang Borang

Sumber : Data Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, 2023

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis menyimpulkan bahwa, ancaman yang terdapat pada strategi perbaikan jalan dalam memberikan pelayanan publik adalah masih rendahnya tingkat kepedulian masyarakat serta lambannya aduan masyarakat mengenai jalan rusak untuk segera diperbaiki.

Strategi Perbaikan Jalan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang. Belum maksimalnya dalam pemberdayaan semua potensi dari sumber daya manusianya, maka dari ini strategi peningkatan kualitas layanan sengan

diperlukan guna mencapai sasaran yang diharapkan. Strategi peningkatan kualitas layanan terkait perbaikan jalan maka diperlukan formulasi pada tahapan identifikasi faktor keberhasilan dengan menggunakan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Oportunities, dan Threats*). Faktor-faktor penentu keberhasilan yang sangat berpengaruh adalah faktor internal yaitu *Strengths* (Kekuatan) dan *Weaknesses* (kelemahan) serta faktor eksternal yaitu *Oportunities* (Peluang) dan *Threats* (Ancaman), yang akan di fokuskan pada tabel di bawah ini.

Tabel Faktor Internal dan Eksternal

Strengths (Kekuatan)	Weaknesses (Kelemahan)
Adanya Dana / Anggaran yang didukung dari Pemerintah	Masih rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia
Adanya program strategi pengembangan dan pemeliharaan jaringan jalan	Lamban nya pegawai pada bidang bina marga ini khususnya bagian jalan yang harus memperbaiki jalan rusak pada tingkat rusak berat
Oportunities (Peluang)	Threats (Ancaman)
Perundang-undangan yang mendukung	Masih banyaknya jalanan kota yang belum diperbaiki dari tahun 2023
Dana dari pemerintah	Tingkat kepercayaan masyarakat kurang

Sumber : SWOT Freddy Rangkuti (2017)

Dari kedua faktor internal dan eksternal tersebut yang diperoleh dari metode observasi dan wawancara, maka perumusan kedua faktor

tersebut dapat digambarkan dalam bentuk matriks SWOT. Yang akan dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel Matriks SWOT

Eksternal	Oportunities (Peluang)	Threats (Ancaman)
	Perundang-undangan yang mendukung. Dana dari pemerintah.	Masih banyaknya jalanan kota yang belum diperbaiki dari tahun 2023.
Internal	Menerapkan model perumusan program yang efektif dan efisien.	Mengupayakan kepercayaan masyarakat kembali dengan terlaksanakannya perbaikan jalan yang tertunda.
Strengths (Kekuatan)	Membangun kerja sama antar seluruh pegawai bidang bina marga agar lebih efektif lagi dalam merespon keluhan masyarakat.	Mengupayakan terjalannya kerja sama yang baik dengan instansi terkait Mengupayakan agar pegawai bisa menyelesaikan perbaikan jalan sesuai dengan rencana kerja .
Weaknesses (Kelemahan)		
Kurang inovatif dan lamban dalam merespon aspirasi dari masyarakat.		

Sumber : Analisis SWOT Freddy Rangkuti, 2017

II. Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang

Pelayanan yang baik pada dasarnya adalah pelayanan yang memuaskan hati masyarakat yang merasakannya.

1) Akuntabilitas

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis menyimpulkan bahwa, akuntabilitas merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan dari perundang-undangan

yang berlaku. Tolak ukur dari sebuah akuntabilitas pelayanan publik dilihat dari norma pada masyarakat, seperti prinsip keadilan, transparansi pelayanan dan orientasi pelayanan yang dikembangkan. Masyarakat juga cukup puas dengan akuntabilitas yang diberikan oleh Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang namun memang belum maksimal.

2) Kondisional

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis menyimpulkan bahwa, kondisional adalah

pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan yang mengutamakan pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Kemampuan pegawai Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang dalam melayani masyarakat sesuai dengan kondisi yang ada pada saat itu, namun ada beberapa kendala yang dipaparkan oleh masyarakat bahwa kurang ramahnya pegawai dalam melayani keluhan masyarakat dan juga kurangnya jumlah pegawai pada posisi tersebut sehingga masyarakat harus menunggu lama untuk di proses keluhannya.

3) Partisipatif

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis menyimpulkan bahwa, partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan masyarakat, dan harapan masyarakat. Masyarakat setempat juga sudah memberikan dukungan kepada pihak Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang terkait dalam melakukan tugasnya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

4) Kesamaan Hak

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis menyimpulkan bahwa, pihak Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang telah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat secara adil dan rata tidak ada diskriminasi dalam aspek apapun, serta sudah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

5) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis menyimpulkan bahwa, keseimbangan hak dan kewajiban pada pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima, dan juga kewajiban masyarakat adalah ikut serta dalam partisipasi pemeliharaan jalan dan menjalani peraturan yang berlaku.

Faktor-Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR)

I. Faktor-faktor penghambat pelayanan publik di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang

Beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah kurangnya sumber daya manusia, sarana dan prasarana penunjang operasional belum memadai, tumpang tindihnya tupoksi dengan dinas lain, serta minimnya data penunjang tupoksi. Dari beberapa faktor tadi mengakibatkan terhambatnya proses

pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang.

II. Faktor-faktor pendukung pelayanan publik di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang

Beberapa faktor pendukung pelayanan publik di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) yaitu adanya peraturan perundang-undangan yang mendukung, adanya dana penunjang pekerjaan yang diberikan pemerintah, sarana prasarana yang disediakan, serta kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melakukan pekerjaan umum khususnya pada perbaikan jalan. Faktor-faktor inilah yang saling berkaitan dan mendukung dalam proses pelaksanaan pelayanan yang diberikan.

Pembahasan

Pembahasan dilakukan penulis untuk menganalisa dan membahas Strategi Perbaikan Jalan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang. Adapun pembahasan dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

Strategi Perbaikan Jalan di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang

1. *Strength* (Kekuatan)

Anggaran yang telah disediakan oleh pemerintah serta Program rencana Kerja merupakan tolak ukur kekuatan internal dari Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang.

Sebagai kebijakan, strategi perbaikan jalan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik, sehingga pelaksanaannya berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan.

2. *Weaknesses* (Kelemahan)

Terdapat kelemahan pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang yaitu sumber daya yang kurang inovatif dan kurang handal dalam bidangnya, kemudian lambannya pegawai pada bidang bina marga ini khususnya bagian jalan yang harus memperbaiki jalan rusak pada tingkat rusak berat, sehingga banyak jalan rusak dari daftar 2023 belum juga terealisasikan pengerjaannya. Kelemahan ini mempengaruhi kegiatan-kegiatan organisasi sehingga belum maksimal terlaksana.

Kelemahan (*Weaknesses*) memberikan pengaruh kepada seluruh organisasi atas kondisi

yang terjadi, baik itu dinilai dari struktur organisasi manajemen, kebijakan dan tanggung jawab moral, dan etika kinerja dari pegawai itu sendiri.

3. *Opportunities* (Peluang)

Peluang pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang yaitu adanya perundang-undangan yang mendukung, serta pelaksanaan pada pelayannya yang terbuka dan juga respon dari pegawai yang tanggap dan ramah terhadap keluhan jalan yang rusak dan terakhir adalah teknologi maju yang dipakai, menjadikan peluang untuk menunjang kelancaran pekerjaan di bidang perbaikan jalan.

Peluang (*opportunities*) memberikan suatu bukti nyata tentang kehadiran dan kegunaan riil pemerintah menjalankan tugasnya

4. *Threats* (Ancaman)

Adanya ancaman pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang yaitu kurang kepercayaan masyarakat mengenai jalan rusak, karena ada banyak jalan yang sudah terdapat pada daftar dengan keterangan rusak berat namun belum di perbaiki sampai sekarang.

Ancaman (*Threats*) memberikan tantangan agar organisasi dapat berkembang lebih baik lagi dari ancaman-ancaman yang telah ada.

Adapun strategi yang baik menurut (Rangkuti, 2017) adalah rencana dasar yang luas dari suatu tindakan organisasi untuk mencapai suatu tujuan, program tindak lanjut serta prioritas alokasi sumber daya.

Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang

1. Transparansi

Pelayanan publik di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang masih belum transparan, hal ini dikarenakan belum adanya data yang lengkap mengenai alasan jalan yang belum diperbaiki dari tahun 2023 lalu, contohnya Jalan Padat Karya Sematang Borang yang sudah 2 tahun terakhir ini belum di perbaiki.

Dengan adanya transparansi data memudahkan pegawai dan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan dalam perbaikan jalan.

2. Akuntabilitas

Berdasarkan konteks pelayanan publik, akuntabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian pelayanan yang di ukur melalui nilai-nilai atau norma-norma masyarakat. Akuntabilitas yang diberikan Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang sudah cukup baik, namun masih banyak kekurangan, karena

belum terciptanya transparansi pelayanan kepada masyarakat, dan kurangnya sumber daya manusia yang handal.

Akuntabilitas memainkan peran penting untuk mendorong efisiensi, transparansi, dan integritas, baik dalam pemerintahan maupun bisnis. Akuntabilitas membantu mengukur sejauh mana pencapaian tujuan dan hasil yang telah ditetapkan. Dengan memiliki standar kinerja yang jelas, evaluasi menjadi lebih objektif dan transparan.

3. Kondisional

Aspek kondisional yang terdapat di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang masih belum baik, hal itu dibuktikan dengan masih kurang ramahnya pegawai untuk melayani keluhan masyarakat yang mengadu dan juga kurangnya jumlah pegawai pada posisi tersebut sehingga masyarakat harus menunggu lama untuk di proses keluhannya, serta masih kurangnya sarana dan prasarana untuk menunjang pekerjaan.

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Masyaraakt sudah cukup baik berpartisipasi dengan memberikan dukungan moril dan materil demi menciptakannya pelayanan yang maksimal, dengan memperhatikan peraturan yang ada.

Menurut Sinambela (2014:10) partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dengan adanya partisipatif akan mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Kesamaan Hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang sudah cukup baik, karena pegawai sudah melakukan tugas nya dalam melayani dengan tidak membedakan suku, agama, golongan ataupun status sosial. Sehingga masyarakat dalam konteks pelayanan menerima prosedur pelayanan yang sama.

Kesamaan Hak dalam pelayanann publik menurut analisa penulis adalah tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang sudah melakukan keseimbangan antara hak dan kewajiban dengan

cukup baik, hal ini dibuktikan melalui adanya hak masyarakat mendapatkan pelayanan yang prima dan maksimal dan kewajiban masyarakat adalah untuk lebih sadar dalam berpartisipasi mengenai sarana dan prasarana umum terutama jalan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan dari beberapa indikator pelayanan publik diatas maka dapat dianalisis bahwa penyelenggaraan pelayanan Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang masih belum maksimal, hal ini dikarenakan beberapa pegawai yang belum handal dibidangnya, penyampaian informasi yang belum transparan, dana serta sarana prasarana yang belum memadai, mengakibatkan pelayanan yang diberikan masih belum optimal.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti (Sinambela, 2014).

Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang

Beberapa faktor yang menghambat Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang yaitu kurangnya sumber daya manusia yang dibuktikan banyaknya jalan rusak yang masih belum diperbaiki. Administrator belum sepenuhnya profesional dalam menjalankan tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat, kemampuan dan keterampilan pegawai masih belum dijalankan secara maksimal. Sarana dan prasarana penunjang operasional belum memadai, tumpang tindihnya tupoksi dengan dinas lain yaitu penggabungan beberapa dinas, kemudian dana yang diberikan setiap tahunnya masih belum digunakan secara efektif dan efisien.

Dari informasi diatas, ditemukan beberapa solusi untuk mengatasi faktor-faktor yang menghambat pelayanan publik Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang yaitu dengan memberikan pelatihan kepada pegawai yang kurang profesional dalam menjalankan tugasnya, menambah sarana dan prasarana penunjang pekerjaan, melakukan koordinasi dengan pihak terkait mengenai kebijakan yang baru serta melakukan penganggaran dana agar bisa tepat sasaran.

Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang

Beberapa faktor yang menghambat Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang yaitu perundang-undangan yang mendukung. Undang-undang inilah yang menjadi sumber hukum yang dipegang pegawai dalam menjalani tugasnya sehingga terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik. Faktor aparatur pemerintah merupakan salah satu faktor terciptanya peningkatan pelayanan publik. Kemudian dana yang didukung oleh pemerintah yang kemudian akan dialokasikan dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan publik dan pembangunan serta pemeliharaan jalan, adanya sarana dan prasarana berupa teknologi atau fasilitas akan membantu berlangsungnya kegiatan secara lancar dan tertib. faktor-faktor pendukung pelayanan publik Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang adalah perundang-undangan yang berlaku, sarana dan prasarana berupa dana, teknologi atau fasilitas, dan juga peran masyarakat sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat

E. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi Perbaikan Jalan Dalam Memberikan Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang masih belum efektif dan optimal. Hal ini dilihat dari beberapa ancaman (*Threats*) yang sampai saat ini masih terjadi sehingga menghambat proses perbaikan jalan dalam memberikan pelayanan publik. Masih rendahnya kualitas Sumber Daya Manusianya dalam melakukan penyelenggaraan perbaikan jalan, kurang kepercayaan masyarakat mengenai perbaikan jalan yang rusak disebabkan lambannya pegawai dalam menindak lanjuti jalan yang rusak serta aduan dari masyarakat, serta belum optimalnya dalam berkoordinasi dengan instansi terkait.
2. Faktor-faktor yang menghambat pelayanan publik pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang dilihat dari sisi akuntabilitas kinerja pegawai dan kondisionalnya, belum terciptanya transparansi pelayanan kepada masyarakat, dan kurangnya

sumber daya manusia yang handal. Disamping itu, terdapat juga beberapa faktor pendukung seperti sarana prasarana, teknologi, dan dana yang memadai, serta Undang-Undang yang mendukung penyelenggaraan dalam pemeliharaan jalan.

Saran

Dari simpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Strategi Perbaikan Jalan dalam memberikan pelayanan publik pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang agar lebih ditingkatkan lagi dari faktor akuntabilitas kinerja dan pegawai. Dibutuhkan adanya pelatihan lagi sehingga dapat menggali lagi potensi dan kompetensi dalam setiap individu sumber daya manusianya, serta diperlukan juga menambah pegawai yang professional dibidangnya.
2. Faktor-faktor penghambat jalannya penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan segera di tinjau, dilihat dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang diharapkan lebih transparan dalam memberikan informasi mengenai pemeliharaan jalan rusak kepada masyarakat, melengkapi sarana dan prasarana yang sudah tidak layak pakai, menyediakan sumber daya manusia yang handal, dan cepat tanggap dalam melakukan target perbaikan jalan yang telah terdata. Sehingga diharapkan proses perbaikan jalan dalam memberikan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

F. DAFTAR PUSTAKA

- (Renstra), D. R. A. R. S. (2024). *PENATAAN RUANG KOTA PALEMBANG RANCANGAN AKHIR*.
- Assauri, S. (2016). *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta . CV Rajawali.
- Atik, R. dan. (2003). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Buku Manajemen Strategi Prasojo, lantip diat. (2018). Buku Manajemen Strategi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Dian Sudiantini. (2022). Manajemen Strategi. In *CV. Pena Persada, Jawa Tengah* (Vol. 7, Issue 2).
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hutapea. (2017). Strategi Pemerintah Dalam Pembangunan Kawasan Wisata Muara Kabupaten Tapanuli Utara Provinsi Sumatera Utara Tahun 2015. *Jurnal Organisasi ManajeHutapea*. (2017)., 4(1).
- Istri Lestari, I. G. A., Angga Diputera, I. G., Kubon Tubuh, I. K. D., & Jiman, A. S. (2022). Analisis Penyebab dan Dampaknya Kerusakan Infrastruktur Jalan Terhadap Para Pengguna Jalan dan Masyarakat Sekitar. *Jurnal Ilmiah Kurva Teknik*, 11(2), 32–36. <https://doi.org/10.36733/jikt.v11i2.5427>
- Johnson, G. and Scholes, K. (2016). *Exploring Corporate Strategy-Text and Cases*. Hemel Hempstead;Prentice-Hall.
- Kamil, I.; Alias, B.; Mohammed, A.H.; Muthuveerappan, C. ., & Plamonia, M. 2014. (2014). “A Study to Develop Critical Success Factors of Roads Maintenance Management System for Sustainable Facility Management.” ”, *Jurnal Teknologi*, Vol. 69 No. 6, Hlm. 37-41.
- Kasmira. (2020). 1 Pembangunan Infrastruktur Jalan di Kabupaten Gowa. *Administrasi Negara*.
- Kuncoro, M. (2006). *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta: Erlangga.
- Latib, A., Jember, U. I., Khoiri, A., & Jember, U. I. (2022). Strategi Pemerintah Dalam Pembangunan. *Pradigma Madani*, 9 No. 1 (2, 62–68.
- Mulgan, G. (2008). *The Art of Public Strategy - Mobilizing Power and Knowledge For the Common Good*. New York: Oxford University Inc.
- Mulyono. (2011). *Penyusunan Konsep Pedoman Penetapan Kelas Jalan Daerah Untuk Untuk Implementasi UU 22/2009 Tentang LLAJ*. Kementerian Pekerjaan Umum Direktorat Jenderal Bina Marga.
- P, S. S. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Paimin, N. (2012). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. PT. Alumni:Bandung.

- Pandey, S. V. (2013). Kerusakan Jalan Daerah Akibat Beban Overloading. *Tekno Sipil*, 11(58), 1–8.
- Rangkuti, F. (2017). *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela, L. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, M. dan S. E. (2008). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung;ALFABETA.
- Talib, M.S.A. & Hamid, A. B. . (2014). “Halal Logistics in Malaysia: A SWOT Analysis. *Journal of Islamic Marketing*, Vol. 5 No. 3, Hlm. 322-343.
- Wang, X.P.; Zhang, J.; & Yang, T. (2014). Hybrid SWOT Approach for Strategic Planning and Formulation in China Worldwide Express Mail Service. *Journal of Applied Research and Technology*, Vol. 12 No. 2, Hlm. 230-238.
- Wheelen, Thomas L. & Hunger, J. D. (2012). *No Title* (13th ed.).
- Dokumen-Dokumen :**
- Pasal 24 ayat (1) UU No. 22 Tahun 2009. (2009).
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 13/PRT/M/2011 mengenai Tata Cara Pemeliharaan dan Penilikan Jalan, menyebutkan dalam Pasal 1 ayat (13). (2011).
- Peraturan, P. (2006). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2006 Tentang Jalan. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (n.d.). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

