

BAB I

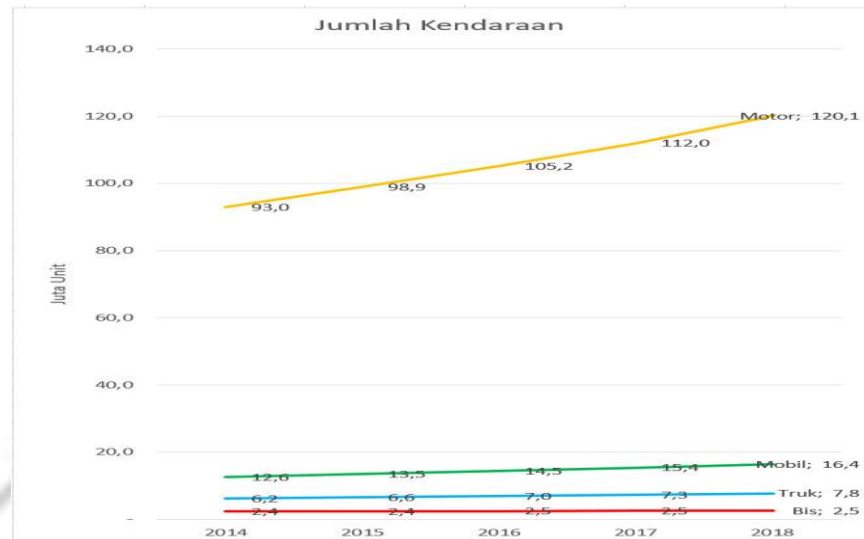
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern ini, bahwa jumlah kendaraan yang dimiliki oleh masyarakat baik roda dua maupun roda empat dari tahun ke tahun semakin meningkat. Dengan meningkatnya jumlah kendaraan yang dimiliki oleh masyarakat maka membutuhkan sarana infrastruktur jalan yang baik agar dapat memberikan rasa kenyamanan bagi pengguna jalan serta dapat menambah dan melancarkan pertumbuhan ekonomi dari antar daerah. Karena infrastruktur ini bersifat multidimensional, artinya dengan adanya pembangunan infrastruktur ini dapat menambah APDB setempat dengan banyaknya investor yang datang dengan berbagai kepentingan pada daerah yang dikunjungi tersebut. Oleh karenanya yang dinamakan infrastruktur adalah yang berkaitan mengenai fasilitas umum secara fisik seperti jalan, jembatan, halte maupun yang lainnya untuk dapat dirasakan kebermanfaatannya oleh masyarakat serta dapat mempermudah aktivitas sehari-hari masyarakat.

Berdasarkan sumber data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik bahwa pada tahun 2018 Indonesia memiliki 147 juta kendaraan, dimana mayoritas kendaraan adalah sepeda motor (82%), mobil penumpang (11%). Proporsi truk dan bus hanya 5% dan 2% dari total kendaraan. Jumlah sepeda motor di Indonesia 7 kali lipat dari jumlah mobil penumpang, sebagaimana ditunjukkan pada gambar di bawah ini :

Tabel 1.1
Jumlah Kendaraan Di Indonesia



Sumber: BPS, 2019

Bahwa dengan semakin bertambahnya jumlah kendaraan beroda dua maupun roda empat, kualitas infrastruktur jalan yang ada di Indonesia pun tidak cukup baik untuk pengguna kendaraan. Adapun kondisi jalan di Indonesia dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.2
Kondisi Jalan Di Indonesia



Sumber : BPS, 2019

Secara umum, 44% dari jalan di Indonesia berada dalam kondisi baik. Sisanya dalam kondisi sedang (19%), rusak ringan (15%) dan rusak berat (22%). Jika ditinjau per status jalan, kategori jalan Nasional, Provinsi dan Kabupaten/Kota memiliki proporsi kondisi baik yang hampir sama, yaitu antara 43-50% (warna biru tua). Untuk kondisi sedang, jalan nasional memiliki proporsi 47%, disusul dengan jalan Provinsi 21% dan jalan Kabupaten/Kota 17% (warna biru muda). Kondisi rusak ringan antara jalan Provinsi dan Kabupaten hampir sama, yaitu 15-16% (warna abu-abu). Sedangkan kondisi rusak berat paling banyak terdapat di jalan Kabupaten/Kota sebesar 25%, disusul jalan Provinsi 16%. Hanya 2% dari jalan Nasional yang rusak berat (warna hitam).

Berdasarkan tabel sajian data diatas bahwa kerusakan jalan yang paling berat berada di jalan Kabupaten/Kota. Oleh karena nya untuk menciptakan rasa kenyamanan dan mengurangi tingkat kecelakaan bagi pengguna jalan serta agar dapat melancarkan pemerataan ekonomi dan pembangunan antar daerah sebagaimana sesuai dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia, Nomor 13/PRT/M/2011 Tentang Tata Cara Pemeliharaan dan Penilikan Jalan disebutkan pada Pasal 1 bahwa pemeliharaan jalan, pemeliharaan rutin jalan, pemeliharaan berkala jalan dan rehabilitas jalan. Pasal 22 menyebutkan Tentang Penyelenggaraan Urusan Pemeliharaan Jalan yaitu pada jalan Nasional, jalan Provinsi dan jalan Kabupaten/Kota. Pasal 12 menyebutkan Tentang Pemrograman Pemeliharaan Jalan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) bahwa pemrograman pemeliharaan jalan mencakup penetapan lokasi, waktu penanganan dan jenis penanganan yang tepat. Dan pada Ayat (2) bahwa

pemrograman pemeliharaan jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan menentukan ruas/segmen ruas jalan yang masuk dalam penanganan pekerjaan-pekerjaan pemeliharaan rutin, pemeliharaan berkala, rehabilitasi dan rekonstruksi.

Guna untuk mewujudkan serta mengimplementasikan program pemeliharaan jalan di setiap daerah baik Kabupaten/ Kota maka perlu adanya kinerja dari instansi tersebut guna menunjang pemenuhan kebutuhan dari masyarakat sebagai pengguna jalan yang membutuhkan fasilitas infrastruktur jalan yang baik.

Menurut Mangkunegoro (dalam Suparno Eko Widodo, 2015:131) mengemukakan bahwa :

“Istilah kinerja dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Lebih lanjut Mangkunegoro (2007) menyatakan bahwa pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi.”

Menurut Indra Bastian (dalam Irham Fahmi, 2015:2) mengemukakan bahwa “Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.”

Suatu organisasi/ instansi dalam mewujudkan program, visi dan misi nya bukan hanya membutuhkan kinerja dari setiap pegawai nya saja namun kinerja pegawai pun harus diimbangi dengan memiliki kerjasama (*team work*) satu sama

secara baik dan maksimal, sehingga suatu organisasi/ instansi tersebut dapat mencapai tujuan yang jelas. Kinerja organisasi ini sangat penting bagi kemajuan daripada organisasi tersebut, dikarenakan apabila kinerja organisasi dalam konteks kinerja pegawai nya tidak optimal maka pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi/ instansi tersebut tidak dapat tercapai dengan baik untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat.

Menurut Chaizi Nasucha (dalam Irham Fahmi, 2015:3) mengemukakan bahwa “Kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif.”

Kinerja organisasi juga bukan hanya dilihat seberapa tercapainya visi, misi serta program daripada organisasi tersebut saja melainkan kinerja dari instansi pun memiliki beberapa indikator penilaian agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu efektif dan efisien.

Menurut Agus Dwiyanto (2015:50) “untuk mencapai kinerja organisasi yang optimal, ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu (1) produktivitas (2) kualitas layanan (3) responsivitas (4) responsibilitas (5) akuntabilitas.”

Mengenai kinerja organisasi dalam melakukan pemenuhan pelayanan kepada masyarakat mengenai infrastruktur jalan ini sangat diharapkan dapat memberikan kenyamanan pengguna jalan dalam berkendara. Semakin bertambahnya jumlah kendaraan maka kondisi jalan pun perlu diperhatikan

terlebih lagi banyak kendaraan bermuatan besar untuk melewati jalan tersebut membuat kualitas jalan semakin menurun.

Tujuan dilakukannya pemeliharaan jalan itu adalah agar mengurangi kecelakaan serta dapat memberikan rasa keamanan, kenyamanan serta keselamatan pada pengguna jalan, yang mana hal itu sesuai dengan Peraturan Bupati Cirebon Nomor 70 Tahun 2018 Tentang Uraian Tugas Jabatan Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Cirebon terkhusus dalam Bidang Pemeliharaan Jalan Jembatan memiliki tugas untuk mengelola urusan di bidang pemeliharaan jalan dan jembatan yang meliputi pemeliharaan, dan pemanfaatan jalan jembatan.

Untuk memenuhi standar keinginan, kebutuhan, kepuasan dan untuk memperlancar aktivitas kegiatan sehari-hari masyarakat, maka infrastruktur jalan seharusnya memiliki kualitas kondisi jalan yang baik sehingga masyarakat/pengguna jalan dapat menikmati fasilitas umum yang diberikan oleh PUPR. Namun pada realitanya penulis menemukan permasalahan mengenai infrastruktur jalan di Kabupaten Cirebon tepatnya di Jl. Raya Lobunta Desa Pamengkang Kecamatan Mundu ini memiliki kondisi jalan yang rusak dan berlubang sangat parah sehingga dapat mengganggu kenyamanan pengguna jalan pada saat melewati jalan tersebut, dapat mengakibatkan kecelakaan pada saat malam hari dikarenakan kurang adanya lampu penerangan jalan umum (PJU) serta berdampak pada perekonomian masyarakat dan juga dapat mengganggu aktivitas sehari-hari pengguna jalan. Hal ini disebabkan oleh :

1. Kinerja Bidang Pemeliharaan Jalan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam melakukan pemeliharaan jalan di Kabupaten Cirebon belum optimal, karena masih terdapat sejumlah ruas jalan yang rusak parah dan berluang-lubang khususnya di Jl. Raya Lobunta Desa Pamengkang Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon.
2. Kurang tanggapnya Bidang Pemeliharaan Jalan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cirebon dalam merespon untuk melakukan pemeliharaan jalan di Kabupaten Cirebon terkhusus pada Jl. Raya Lobunta Desa Pamengkang Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon, karena sudah banyak keluhan dari masyarakat khususnya dalam kenyamanan, dan juga keselamatan bagi pengguna jalan terkait infrastruktur jalan yang rusak tersebut.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh penulis bahwa kinerja Bidang Pemeliharaan Jalan PUPR Kabupaten Cirebon dalam melakukan pemeliharaan jalan di Kabupaten Cirebon khususnya di Jl. Raya Lobunta belum maksimal dan mencapai target infrastruktur jalan yang baik dan sesuai harapan masyarakat yang seharusnya memiliki kualitas kondisi jalan yang baik.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam dengan mengambil judul sebagai berikut:

“Kinerja Bidang Pemeliharaan Jalan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Dalam Pemeliharaan Jalan Di Kabupaten Cirebon (Studi Kasus Jl. Raya Lobunta Desa Pamengkang Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang tersebut diatas, maka penulis merumuskan *Problem Statement* (pernyataan masalah) sebagai berikut : “Kinerja Bidang Pemeliharaan Jalan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Dalam Pemeliharaan Jalan Di Kabupaten Cirebon (Studi Kasus Jl. Raya Lobunta Desa Pamengkang Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon)” belum optimal.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja Bidang Pemeliharaan Jalan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam melakukan pemeliharaan jalan di Kabupaten Cirebon khususnya pada Jl. Raya Lobunta?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat kinerja Bidang Pemeliharaan Jalan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam melakukan pemeliharaan jalan di Kabupaten Cirebon khususnya pada Jl. Raya Lobunta?
3. Upaya apa saja yang telah dilakukan oleh Bidang Pemeliharaan Jalan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam melakukan pemeliharaan jalan di Kabupaten Cirebon khususnya pada Jl. Raya Lobunta?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja Bidang Pemeliharaan Jalan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam melakukan pemeliharaan jalan di Kabupaten Cirebon khususnya pada Jl. Raya Lobunta.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat kinerja Bidang Pemeliharaan Jalan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam melakukan pemeliharaan jalan di Kabupaten Cirebon khususnya pada Jl. Raya Lobunta.
3. Untuk mengetahui upaya apa saja yang telah dilakukan oleh Bidang Pemeliharaan Jalan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam melakukan pemeliharaan jalan di Kabupaten Cirebon khususnya pada Jl. Raya Lobunta.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki kegunaan baik secara teoritis maupun praktis, secara lebih rinci yaitu sebagai berikut :

1.5.1 Kegunaan Teoritis

- a. Untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta mengembangkan Ilmu Administrasi Negara, khususnya kajian mengenai Kinerja Bidang Pemeliharaan Dinas Pekerjaan Umum

dan Penataan Ruang Dalam Pemeliharaan Jalan Di Kabupaten Cirebon (Studi Kasus Jl. Raya Lobunta Desa Pamengkang Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon).

- b. Untuk menambah dan memperkaya literatur atau kepustakaan dalam bidang Administrasi Negara.

1.5.2 Kegunaan Praktis

- a. Memberikan masukan dan informasi kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cirebon khususnya pada Bidang Pemeliharaan Jalan agar dapat meningkatkan kinerja nya lebih optimal dalam melakukan pemeliharaan jalan di Kabupaten Cirebon. Sehingga dapat memberikan rasa keamanan, kenyamanan serta mengurangi resiko kecelakaan bagi pengguna jalan.
- b. Meningkatkan ilmu, pengetahuan wawasan dan juga informasi mengenai hal yang ingin diteliti serta kesempatan bagi penulis untuk bisa mengaplikasikan ilmu dan teori yang dipelajari selama ini. Dan juga dapat mengasah kemampuan berfikir secara logis dan kritis bagi penulis dalam penyusunan Skripsi.

1.6 Kerangka Pemikiran

Menurut Mangkunegoro (dalam Suparno Eko Widodo, 2015:131) mengemukakan bahwa :

“Istilah kinerja dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Lebih lanjut Mangkunegoro (2007) mengemukakan bahwa pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi.”

Menurut Indra Bastian (dalam Irham Fahmi, 2015:2) mengemukakan bahwa “kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.”

Menurut Chaizi Nasucha (dalam Irham Fahmi, 2015:3) mengemukakan bahwa :

“Kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif.”

Menurut Quansah Nancy (dalam Kadek Suryani, John 2018:3) mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah hasil akhir organisasi yang terukur berdasarkan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Menurut Agus Dwiyanto (2015:50) mengatakan bahwa ”untuk mencapai kinerja organisasi yang optimal, ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu sebagai berikut :”

1) Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah

satu indikator kinerja yang penting.

2) Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.

Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan sering kali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

3) Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

4) Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine, 1990). Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5) Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

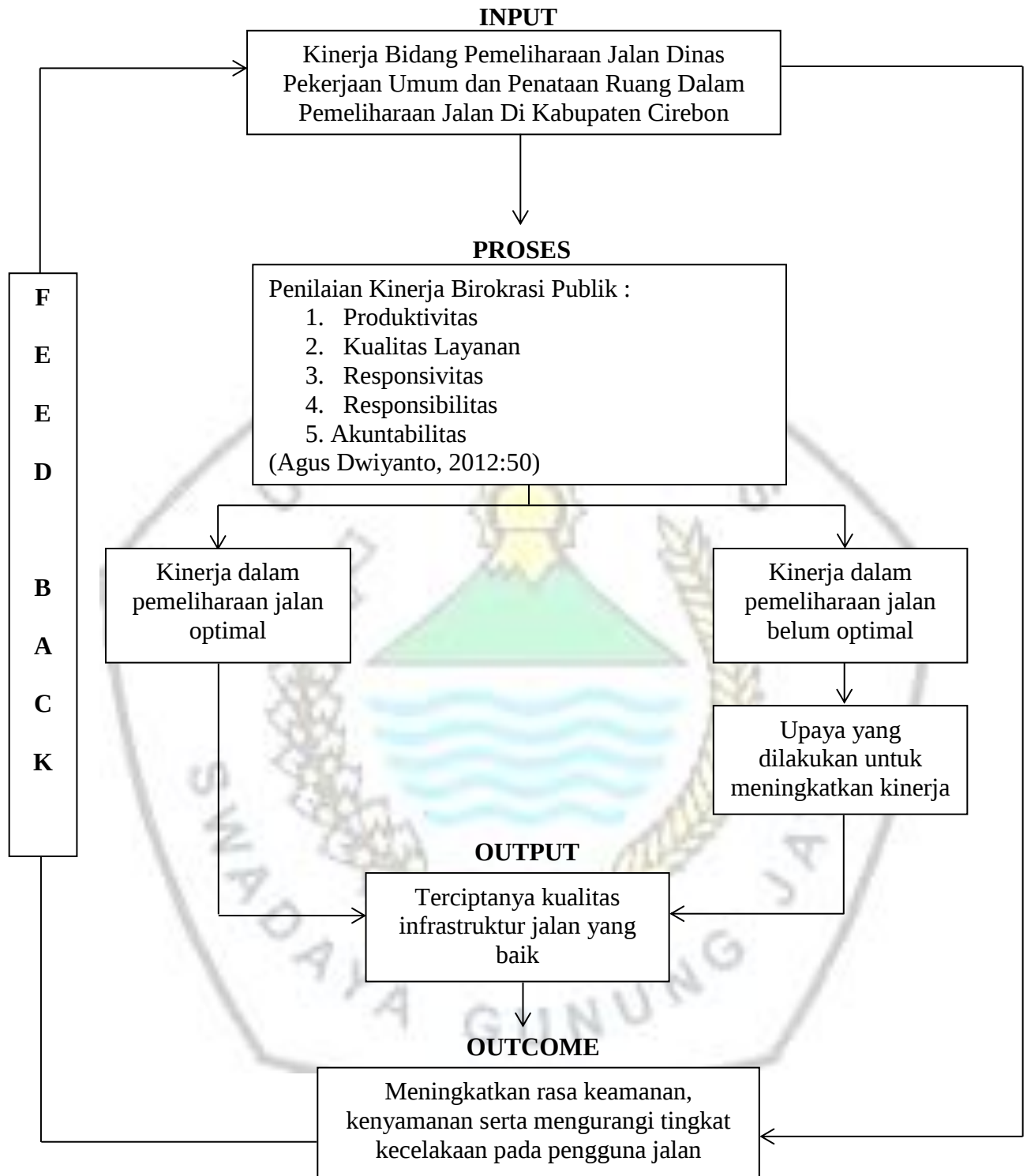
Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 13/Prt/M/2011 Tentang Tata Cara Pemeliharaan Dan Penilikan Jalan menjelaskan bahwa pemeliharaan jalan adalah kegiatan penanganan jalan, berupa pencegahan, perawatan dan perbaikan yang diperlukan untuk mempertahankan kondisi jalan agar tetap berfungsi secara optimal melayani lalu lintas sehingga umur rencana yang ditetapkan dapat tercapai.

Teori penilaian kinerja birokrasi publik menurut Agus Dwiyanto sangat relevan untuk digunakan dalam mengetahui kinerja Bidang Pemeliharaan Jalan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Dalam Pemeliharaan Jalan di Kabupaten Cirebon apakah memang sudah optimal atau belum. Dengan adanya penilaian kinerja birokrasi publik itu dapat mengukur sejauh mana kinerja yang sudah dilakukan oleh instansi/ organisasi dalam menjalankan tugas, pokok dan

fungsinya khususnya dalam pemeliharaan infrastruktur jalan yang rusak di Kabupaten Cirebon.

Dengan adanya penilaian kinerja birokrasi publik itu maka peran dari masyarakat sebagai pengguna jalan sangat penting dalam menilai kinerja yang sudah dilakukan oleh instansi/ organisasi tersebut dalam memenuhi pelayanan bagi masyarakat khususnya dalam menggunakan fasilitas jalan. Karena kinerja instansi/ organisasi itu bukan hanya dilihat dari kinerja internal nya saja, melainkan penilaian dari eksternal nya dalam hal ini masyarakat, karena dengan adanya penilaian kinerja birokrasi publik ini justru akan dapat memberikan evaluasi, saran ataupun masukan kepada instansi/ organisasi yang dituju agar mampu meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga aspek-aspek pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat diaplikasikan dengan sebaik mungkin sebagai pemenuhan pelayanan prima pada masyarakat.

Berdasarkan pemaparan diatas, jika dijabarkan dapat dilihat pada gambar kerangka pemikiran dibawah ini :



Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

1.7 Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

- a. Kinerja adalah suatu cara atau usaha yang dilakukan individu pada pegawai yang berada didalam suatu instansi/ organisasi dengan melakukan tugas pokok fungsi dan tanggungjawabnya dengan semaksimal mungkin sesuai dengan visi dan misi organisasi tersebut.
- b. Kinerja organisasi adalah suatu cara atau kemampuan yang dilakukan pegawai dalam suatu *team work* di suatu instansi/ organisasi untuk mencapai kebutuhan, visi misi dan tujuan dari instansi tersebut.
- c. Pemeliharaan jalan adalah kegiatan penanganan jalan yang meliputi kegiatan seperti pencegahan, perawatan dan perbaikan yang diperlukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kondisi jalan agar tetap berfungsi secara optimal.

1.7.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Operasionalisasi konsep penelitian merupakan suatu cara untuk menjabarkan konsep-konsep variabel penelitian kedalam beberapa dimensi yang sesuai dengan teori yang digunakan. Dimensi tersebut kemudian dijabarkan menjadi indikator-indikator.

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka aspek kajian peneliti mengenai Kinerja Organisasi dapat dioperasionalkan atau dijabarkan ke dalam parameter dan indikator seperti yang tertera dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1.3
Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep Penelitian	Dimensi	Parameter
Kinerja Organisasi dalam (Agus Dwiyanto, 2012:50)	1. Produktivitas	1. Efisiensi pelayanan 2. Efektivitas pelayanan 3. Hasil pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat
	2. Kualitas Layanan	1. Kepuasan layanan organisasi publik yang dirasakan oleh masyarakat 2. Mutu layanan organisasi publik yang dirasakan oleh masyarakat
	3. Responsivitas	1. Merespon pengaduan dan keluhan dari masyarakat 2. Keselarasan antara program dengan kegiatan pelayanan dan kebutuhan serta aspirasi masyarakat

		3. Kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat
	4. Responsibilitas	1. Pelaksanaan kegiatan organisasi publik sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi 2. Tanggung jawab organisasi publik dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan baik
	5. Akuntabilitas	1. Konsistensi antara kebijakan dan kegiatan organisasi publik dengan kehendak masyarakat 2. Sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian yang digunakan

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif.

Menurut Borg and Gall (dalam Sugiyono, 2017:9) mengatakan bahwa “metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.”

Dalam penelitian kualitatif ini penulis mencoba menggambarkan atau mendeskripsikan hasil yang diperoleh pada saat penelitian sesuai dengan fakta-fakta yang ada di lapangan serta dengan hasil data yang diperoleh berupa penjelasan secara naratif yang berbentuk dalam hasil wawancara, bukan berupa angka-angka. Kalaupun ada yang berupa angka itu hanya sekadar data penunjang saja.

Alasan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif adalah karena penulis ingin menggali, menemukan, menjelaskan serta memaparkan tentang “Kinerja Bidang Pemeliharaan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Dalam Pemeliharaan Jalan Di Kabupaten Cirebon (Studi Kasus Jl. Raya Lobunta Desa Pamengkang Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon).”

1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Menurut Sugiyono (2017:85) mengatakan bahwa :

“Informan adalah orang-orang yang memberikan informasi, keterangan atau data yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Sampel atau informan yang dilibatkan merupakan orang-orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Teknik pemilihan informan yaitu dengan cara *Purposive Sampling* artinya pengambilan sampel atau informan dipilih sesuai dengan kebutuhan.”

Adapun informan dalam penelitian kualitatif terdiri dari :

a. Informan Kunci

1. Kepala Bidang Pemeliharaan Jalan Jembatan

b. Informan Pendukung

1. Kepala Seksi Pemeliharaan Jalan Jembatan II
2. Kepala Desa Pamengkang
3. Masyarakat/ pengguna jalan yang melewati Jl. Raya Lobunta

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah salah satu cara penulis untuk menemukan berbagai informasi ataupun data yang ingin diteliti sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian.

Menurut Sugiyono (2017:225) “dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi.”

Dalam hal ini penulis melakukan pengumpulan data dengan melalui beberapa cara yaitu sebagai berikut :

1) Studi Kepustakaan atau Literatur

Studi kepustakaan atau literatur adalah suatu cara untuk mengumpulkan informasi/ data yang dibutuhkan dengan mempelajari berbagai sumber yang ada seperti dari sumber tertulis yaitu buku-buku, peraturan perundang-undangan, skripsi yang relevan dari penelitian terdahulu, dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan peneliti untuk diteliti dan diperlukan penulis sebagai bahan referensi dan acuan penelitian.

2) Studi Lapangan, terdiri dari :

a. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung merupakan salah satu cara penulis untuk mengumpulkan informasi atau data penelitian dengan terjun langsung ke lapangan (sesuai dengan lokasi yang dituju sebagai *locus* penelitian) sebagai partisipan maupun non partisipan.

b. Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah suatu cara atau

usaha untuk mengumpulkan berbagai informasi maupun data penelitian dengan mengajukan berbagai pertanyaan yang sudah disusun secara sistematis oleh penulis dengan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada informan yang dituju di lokasi penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berarti barang-barang tertulis seperti buku, majalah, gambar dll. Dalam hal ini dokumentasi adalah data/ informasi yang digunakan oleh penulis untuk sebagai data pelengkap/ penunjang saja dalam penelitian. Dalam penelitian ini dokumentasi bisa berupa foto pada saat penulis melakukan observasi secara langsung ke lokasi penelitian. Namun hasil dari foto ini digunakan sebagai data pelengkap/ penunjang saja dalam penelitian.

1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Untuk menghindari adanya kesalahan dalam penelitian, maka perlu adanya teknik pengujian keabsahan data. Dimana dengan menggunakan teknik pengujian keabsahan data ini bahwa data harus dapat dibuktikan kebenarannya pada saat melakukan penelitian, sehingga dapat dipertanggungjawabkan dengan sebaik-baiknya.

Menurut Sugiyono (2001:270) “Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (Validitas Internal), *transferability* (Validitas Eksternal), *dependability* (Reabilitas), *confirmability* (Objektivitas).”

Penulis melakukan keabsahan data dengan menggunakan teknik triangulasi. William Wiersma (Sugiyono, 2017:273), mengemukakan bahwa :

“Triangulation is qualitative cross-validation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures”. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

Teknik pengujian keabsahan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan teknik triangulasi yaitu dengan cara membandingkan (*check, recheck, cross check*) berbagai data yang diperoleh dari berbagai sumber, cara/teknik, dan dari berbagai waktu.

Alasan penulis melakukan teknik triangulasi adalah dengan menggunakan teknik ini dapat menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan.

Adapun cara-cara yang digunakan dalam triangulasi ini adalah sebagai berikut :

1. Membandingkan data hasil pengamatan di lapangan dan hasil

wawancara dengan para informan.

2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan orang secara pribadi.
3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang saling berkaitan.

Pengecekan data ini dilakukan memastikan bahwa data yang diperoleh adalah akurat dan valid, maka dilakukan validitas data dengan teknik triangulasi yaitu dengan mengajukan pertanyaan yang sama pada informan yang berbeda terhadap data maupun informan dari hasil wawancara.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan (dalam Sugiyono, 2017:244) mengemukakan bahwa :

“Data analysis is the process of systematically searching and arranging the interview transcripts, field notes, and other materials that you accumulate to increase your own understanding of them and to enable you to present what you have discovered to others.”

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memiliki mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu suatu penulisan yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang objek yang diteliti, menurut keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian berlangsung. Kemudian data tersebut dianalisis dan diinterpretasikan serta dibantu dengan keterangan tambahan yang dapat mendukung penelitian. Jadi penelitian ini menggambarkan bagaimana Kinerja Bidang Pemeliharaan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Dalam Pemeliharaan Jalan Di Kabupaten Cirebon.

Menurut Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2017:246) mengatakan bahwa :

“Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.” Adapun langkah-langkah analisis data yaitu sebagai berikut :

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan pokoknya.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. dalam melakukan *display* data juga disarankan selain menggunakan teks naratif, juga dapat bisa berupa grafik, matrik, *network* (jejaring kerja) dan *chart*. Dalam mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

c. *Conclusion Drawing/ Verification* (Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-

bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

1.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cirebon. Alasan penulis melakukan penelitian di lokasi tersebut yaitu :

1. Adanya permasalahan di Jl. Raya Lobunta yaitu masih banyak jalan yang rusak dan berlubang sangat parah dan dapat membahayakan keselamatan bagi pengguna jalan yang melewati jalan tersebut.
2. Adanya data dan informasi yang mendukung dalam penelitian
3. Lokasi penelitian lumayan strategis, dekat dan mudah dijangkau, sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian.

1.9.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat diselesaikan dalam waktu lima

bulan terhitung bulan April sampai dengan Agustus 2021. Adapun rincian jadwal penelitiannya yaitu sebagai berikut :



