

Pelayanan Unit Reaksi Cepat Pemeliharaan Jalan (URPJ) Di Dinas PUPR Kabupaten Nganjuk

Anang Susiam

Magister Manajemen, Universitas Islam Kadiri

Email: susiamanang11@gmail.com

Abstrak

URCPJ yaitu tim yang bekerja di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Jalan Dan jembatan, tim ini bekerja memelihara jalan secara rutin berkala agar tetap dalam kondisi yang baik. Unit kerja tim ini adalah dalam lingkup 1 Kabupaten dalam satu Unit Pelayanan Teknis Daerah meliputi 4 kecamatan. Tim ini melakukan perbaikan dengan cara tanggap cepat jika diimbangi ketersediaan material. Tujuan pembuatan sop ini adalah sebagai dasar dan pedoman dalam bekerja Tim URCPJ. Tujuan pembuatan SOP adalah sebagai dasar dan pedoman dalam bekerja tim URCPJ, serta mampu menciptakan pola kerja yang efektif dan menjadi tenaga kerja yang bertanggung jawab dan profesional. Jenis pekerjaan yang dilakukan tim URCPJ dapat berubah sesuai dengan kondisi lapangan dan pekerjaan bergantung pada kondisi cuaca dan faktor lain karena setiap wilayah memiliki kontur dan keunikan jalan di daerah masing - masing. Tim URCPJ ini melakukan perbaikan dengan tanggap dan cepat jika diimbangi ketersediaan sarana dan prasarana.

Kata kunci: SOP, pedoman, tenaga kerja.

A. Latar belakang Teoritis

Salah satu tuntutan era reformasi yang berkembang saat ini, memberikan kekuasaan bagi pemerintah daerah untuk pelaksanaan otonomi daerah. Perubahan paradigma pemerintahan yang semula sentralistik menjadi desentralistik membutuhkan komitmen birokrat dalam mengelola institusi publik.

Kegiatan program perbaikan jalan merupakan bagian dari pembangunan. Jalan merupakan salah satu infrastruktur yang sangat penting keberadaannya di Kabupaten Nganjuk. Keberadaan jalan menghubungkan wilayah yang ada di Kabupaten Nganjuk beberapa diantaranya mempunyai aktifitas yang cukup tinggi dan jalan sering digunakan oleh masyarakat untuk melakukan aktivitasnya setiap hari. Jumlah masyarakat yang banyak mempunyai kendaraan dan dapat menimbulkan kepadatan di jalan raya, maka keadaan fisik jalan sangatlah penting. Berdasarkan pengertian diatas adalah faktor pendukung kelancaran aktifitas masyarakat yang dilakukan setiap harinya. Pemerintah dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa, dihadapkan pada pelaksanaan tugas yang sangat luas dan kompleks.

Pemerintah memiliki tugas untuk pembangunan terhadap sarana dan prasarana untuk masyarakat yang selama ini diupayakan

oleh pemerintah selaku penyelenggara pembangunan negara. Keberhasilan pemerintahan dapat dinilai dari pembangunan baik di bidang ekonomi, politik, sosial maupun budaya. Masyarakat luas menilai keberhasilan pembangunan pada bidang ekonomi yang terwujud dalam pembangunan infrastruktur. Namun pembangunan bukan hanya berarti penekanan pada akselerasi dan keberhasilan dibidang ekonomi. Tujuan dan sasaran pembangunan yaitu masyarakat adil dan makmur, perlu diusahakan adanya keserasian dan keselarasan dalam pemakaian Sumber Daya Alam (SDA), Sumber Daya Manusia (SDM) serta permodalan dan teknologi.

Undang – undang Nomor 13 Tahun 1980 tentang jalan menyebutkan bahwa jalan mempunyai peranan penting terutama yang menyangkut perwujudan perkembangan antar daerah yang seimbang dan pemerataan hasil pembangunan serta pemantapan pertahanan dan keamanan nasional dalam rangka mewujudkan sasaran pembangunan nasional. Maka Pemerintah Kabupaten Nganjuk dalam melaksanakan pembangunan di daerah selalu mengupayakan agar sasaran pembangunan menyentuh sektor – sektor kebutuhan masyarakat terutama pembangunan infrastruktur, diantaranya adalah jalan dan jembatan.

Sesuai dengan Undang – undang RI No.38 tahun 2004 tentang jalan, jalan adalah merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang mempunyai peranan penting terutama dalam mendukung bidang ekonomi, sosial, budaya serta lingkungan dan di kembangkan melalui pendekatan pengembangan wilayah agar tercapai keseimbangan dan pemerataan pembangunan tiap daerah, membentuk dan memperkuat kesatuan Nasional untuk memantapkan pertahanan dan keamanan Nasional, serta membentuk struktur ruang dalam rangka mewujudkan sasaran pembangunan nasional.

Dengan adanya Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah membagi kewenangan pengembangan dan pengelolaan kepada pemerintah, pemerintah daerah propinsi dan pemerintah daerah kabupaten/kota. Untuk mengelola/melayani kebutuhan jalan jembatan, irigasi dan bahan bangunan serta konstruksi

Jalan sebagai bagian dari sistem transportasi merupakan media yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya. Hampir semua aktivitas manusia selalu berhubungan dengan jalan, baik berupa perpindahan barang dari suatu tempat ketempat lain maupun pergerakan orang untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Peran jalan sebagai bagian dari sistem transportasi selain akan menunjang pengembangan suatu wilayah juga dapat meningkatkan daya saing suatu wilayah, yang sekaligus akan meningkatkan keunggulan kompetitif wilayah tersebut, karena barang dan orang dapat diangkut dengan lebih aman, cepat, murah dan tepat. Dengan demikian penyediaan jalan ini sangat penting dan perlu mendapat perhatian dari Pemerintah.

Jembatan juga merupakan bagian dari jalan sangat diperlukan dalam sistem jaringan transportasi darat yang akan menunjang lancarnya roda perekonomian di kabupaten Nganjuk. Oleh sebab itu perencanaan, pembangunan daerah perludi perhatikan seefektif dan seefisien mungkin, sehingga pembangunan jembatan dapat mencapai sasaran dengan umur jembatan yang direncanakan.

Peningkatan ini disebabkan karena komitmen yang kuat dari pihak – pihak

terkait, baik dari internal (Dinas PU dan Penataan Ruang) serta eksternal (Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, Penyedia jasa konstruksi maupun konsultan perencana/pengawas dan Masyarakat)

Prosentase jembatan di jalan kabupaten dalam kondisi baik merupakan upaya pemerintah daerah dalam pemeliharaan maupun peningkatan jembatan untuk memperlancar perekonomian antar desa maupun kecamatan.

Keberhasilan ini disebabkan karena terselesainya dokumen perencanaan yang tepat waktu, sehingga proses pengadaan barang dan jasa serta pembangunan jembatan dapat selesai sesuai target.

Dalam pengembangannya program ini sangat membantu apabila masyarakat melakukan pengaduan tentang kerusakan jalan dan jembatan di Kabupaten Nganjuk agar tetap layak di pakai dan aman untuk dilewati.

B. Metode Penelitian

Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk memahami (*to understand*) fenomena atau gejala sosial dengan lebih menitik beratkan pada gambaran yang lengkap tentang fenomena yang dikaji daripada memerincinya menjadi variable – variabel yang saling terkait. Harapannya ialah diperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena untuk selanjutnya dihasilkan sebuah teori. Karena tujuannya berbeda dengan penelitian kuantitatif, maka prosedur perolehan data dan jenis penelitian kualitatif juga berbeda (Rahardjo, 2010).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Djarn Satori (2011:23) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena – fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian – pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar – gambar, gaya – gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya. Selain itu, Sugiono (2012:9) juga mengemukakan penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana

peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011:73), penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena – fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Selain itu, Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variable – variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu – satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan keterangan dari beberapa ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian deskriptif kualitatif yaitu rangkaian kegiatan untuk memperoleh data yang bersifat apa adanya tanpa ada dalam kondisi tertentu yang hasilnya lebih menekankan makna. Di sini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini mengeksplor fenomena proses efisiensi kinerja dari tim URCPJ dari Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Jalan Dan Jembatan (UPTD PJJ) di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk.

Penelitian ini merupakan studi deskriptif analitis maka dalam memperoleh data yang sebanyak – banyaknya dilakukan melalui berbagai teknik yang disusun secara sistematis untuk mencari pengumpulan data hasil penelitian yang sempurna. Data yang ada dianalisa dengan teknik kualitatif. Dan teknik analisa dilakukan setelah peneliti mengumpulkan data – data yang bisa dipakai untuk menganalisa sebuah fenomena, dengan melalui proses pengerjaan, pengorganisasian, pemecahan suatu permasalahan, dan penentuan akhir mengenai apa yang akan dilaporkan.

Metode Analisa Data

Penelitian deskriptif kualitatif berusaha menggambarkan suatu gejala sosial. Dengan kata lain penelitian ini bertujuan

untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi. Metode kualitatif ini memberikan informasi yang lengkap sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah. Metode penyelidikan deskriptif tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Metode ini menuturkan, menganalisa, dan mengklasifikasi ; menyelidiki dengan teknik survey, interview, angket, observasi, atau dengan teknik test ; studi kasus, studi komperatif, studi waktu dan gerak, analisa kuantitatif, studi kooperatif atau operasional. Bisa disimpulkan bahwa metode deskriptif ini ialah metode yang menuturkan dan menafsirkan data yang ada, misalnya tentang situasi yang dialami, satu hubungan, kegiatan, pandangan, sikap yang menampak, atau tentang satu proses yang sedang berlangsung, pengaruh yang sedang bekerja, kelainan yang sedang muncul, kecenderungan yang menampak, pertentangan yang meruncing, dan sebagainya.

Penelitian yang dilakukan dalam tataran aktifitas di URCPJ dengan skala kecil di Dinas PUPR kabupaten Nganjuk ini menggunakan studi kasus, melalui penggalian fenomena URCPJ setiap UPTD PJJ di Dinas PUPR kabupaten Nganjuk dari suatu masa tertentu dan aktifitas program, kejadian, proses perbaikan, serta pelaporan, detail informasi dilakukan dengan berbagai prosedur pengumpulan data. Strategi studi kasus menggunakan pertanyaan bagaimana dan mengapa serta tidak membutuhkan kontrol terhadap peristiwa kontemporer dengan pemanfaatan multi bukti dari sumber.

Analisis Data

Dan dengan data analisa dengan menggunakan teknik kualitatif, analisa data dapat dilakukan pada saat dan setelah pengumpulan data dilakukan. Proses meliputi pengerjaan, pengorganisasian, pemecahan dari suatu permasalahan, serta mencari pola dalam menyelesaikan permasalahan tersebut dan tidak lupa penentuan data akhir guna pelaporan dari data tersebut. Berdasarkan model analisa dari Miles dan Huberman (1992), kerangka atau rambu – rambu yang digunakan dalam analisis data penelitian hingga menghasilkan kesimpulan Dari

rangkaian analisis data Miles & Huberman diatas:

Reduksi data (*data reduction*)

Dari proses ini yang dilakukan yaitu data harus dirampingkan, diseleksi, dipilih yang mana yang penting, disederhanakan, dan diabstraksikan. Reduksi data mencakup dari penajaman data yang diambil dari perolehan informasi dari para informan menuju fokus dari penelitian dengan mengurangi data kasar yang ada dilapangan. Peruses dari reduksi data dilakukan secara terus – menerus selama dalam proses pengumpulan data penelitian berlangsung.

Selanjutnya data ditelaah guna menghindari terjadinya kejanggalan – kejanggalan melalui reduksi data kembali dengan mencocokkan data yang ada dengan data yang lain ataupun dengan data yang baru.

Sajian data (*data display*)

Sajian data berwujud atau cerita (esei) atau narasi logik, disamping itu untuk penyajian data secara tersusun, logik, dan sistematis. meskipun masih berupa catatan ataupun narasi cerita yang bisa untuk menyusun laporan penelitian.

Setiap data yang sudah direduksi disajikan secara sistematis dan ditarik kesimpulan dengan menganalisa data tersebut. Bisa jadi informasi yang ditarik dari URCPJ masih sedikit sehingga peneliti sulit dalam menarik kesimpulan.

Verifikasi dan simpulan (*verifications and conclusion*)

Disaat dimulainya pengumpulan data dimana peneliti membuat kesimpulan – kesimpulan kecil (sementara) guna kesimpulan akhir yang mantap, yang mana data akan di chek kembali (divrifikasi) pada catatan – catatan yang telah dibuat oleh peneliti.

Bahwa penganalisisan data yang dimulai sejak awal dan bebarengan dengan pengumpulan data penelitian, Bodgan dan Bliken (1992).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan Efektifitas URCPJ di Kabupaten Nganjuk

Cara kerja dari tim URCPJ bekerja secara rutin setiap hari Senin sampai hari Sabtu sedangkan hari Minggu libur dan apabila mereka dibutuhkan secara mendesak

mereka harus siap melaksanakan tugasnya. Tim URCPJ menangani dan merawat kondisi prasarana jalan beserta bangunan pelengkapya yang berada di Kabupaten Nganjuk berdasarkan data base jalan Kabupaten Nganjuk, mereka bekerja secara kontinyu setiap harinya dalam merawat jalan tersebut.

Apabila ada pengaduan dari masyarakat tim URCPJ akan merespon dengan cepat guna penanganan jalan tersebut dengan memperhitungkan terlebih dahulu kebutuhan material yang akan dipergunakan. Dan berikut adalah pengaduan dari masyarakat melalui website kerusakan yang bersifat darurat.



Gambar 5.1. Pengaduan kerusakan dari masyarakat.

Dari pengaduan masyarakat Tim URCPJ akan segera menindak lanjuti dari laporan tersebut dan akan mengupayakan kondisi prasarana jalan beserta bangunan pelengkapya supaya nyaman.

Metode kerja yang dilakukan Tim URCPJ sangat beragam, Karena semuanya mengikuti kondisi dan situasi di lapangan, serta “konstruksi itu adalah sebuah pilihan” menurut Kasi. Pembangunan Jalan DPUPR Kab. Nganjuk (*Daans F Aponno*).

Perbaikan dilakukan sesuai dengan permasalahan apa yang dihadapi dilapangan tanpa meninggalkan metode kerja, dan menggunakan bermacam – macam konstruksi yang dipakai.

LAPEN (Lapis Penetrasi)

Lapen merupakan lapisan perkerasan yang terdiri dari agregat pokok dan agregat pengunci dengan gradasi terbuka diikat oleh aspal pen 60/70 dengan cara disemprotkan

diatas lapisan dan dipadatkan lapis demi lapis. Agregat terdiri dari batu pecah 5 – 7cm, batu pecah 3 – 5cm, batu pecah 2 – 3cm, batu pecah 1 – 2cm, batu pecah 0,5 – 1cm dan pasir. Yang digunakan untuk mengikat tiap – tiap lapisan adalah aspal pen 60/70 yang dipanaskan disuhu kisaran $\pm 170C^{\circ}$ sampai berubah menjadi cair lalu disemprotkan di tiap lapisan agregat dengan kandungan $\pm 1kg$ aspal tiap m^2 .

Alat yang digunakan untuk menggilas yaitu walles yang memiliki berat 2 – 3 ton dan digunakan untuk menggilas di tiap lapisan agregat lapen secara berulang.

CPAC (Cold Paving Asphalt Concrete)

CPAC merupakan jenis campuran aspal yang memiliki agregat dengan bahan pengikat bitumen dan bahan additive (*oil base*) serta water base. CPAC digunakan saat keadaan darurat tertentu seperti jalan berlubang yang membutuhkan penanganan yang cepat dan tepat, dapat juga saat rehabilitasi rutin tahunan.

CPAC direkatkan menggunakan CRS2 (aspal dingin) agar bahan additive dalam CPAC dapat bergerak dan memadat dengan sendirinya. Cara penggunaan CPAC yaitu, pertama menyemprotkan CRS2 ke lubang yang akan dikerjakan, lalu buka karung dan tuang sampai lubang tertutup sampai melebihi permukaan lubang $\pm 5cm$. Kemudian digilas menggunakan Babyroller/Walles atau stumper sampai rata dengan jalan sebelumnya (*existing*).

AC – WC (Asphalt Concrete –Wearing Course)

AC – WC atau disebut juga dengan sebutan lapis aus perata merupakan lapisan perkerasan yang terletak paling atas dan berfungsi sebagai lapisan aus. Walaupun bersifat non struktural, AC – WC dapat menambah daya tahan perkerasan terhadap penurunan mutu sehingga secara keseluruhan menambah masa pelayanan dari konstruksi perkerasan.

AC – WC mempunyai tekstur yang paling halus dibandingkan dengan jenis laston (Lapis Asbuton) lainnya. Cara penggunaan AC – WC yaitu, semprotkan aspal CRS2 ke jalan yang akan direhabilitasi. Tuangkan AC – WC keatas jalan yang sudah disemproti CRS2, lalu segera ratakan dan gilal

menggunakan stum yang rodanya sudah dibasahi dengan solar.

Cold Mixing (*aspal modifikasi dingin*)

Cold Mixing merupakan hasil midifikasi penangana jalan yang dilakukan oleh UPTD PJJ di Kabupaten Nganjuk. Ada banyak metode dalam menggunakan metode Cold Mixing tersebut, antara lain :

- a. Campuran aspal emulsi dengan abu batu dan batu pecah mesin 0,5 – 1cm yang diaduk dimesin pengaduk atau Mixing Machine. Diaduk selama ± 15 menit sampai tercampur rata. Setelah itu dikemas dikarung agar mudah saat mobilisasi ke lokasi. Penggunaan Cold Mixing sama dengan penggunaan CPAC dengan takaran yang sama.
- b. Campuran aspal dingin menggunakan campuran cold mixing ataupun CPAC (cold paving asphalt concrete) dengan semen yang disebut juga dengan campuran aspal kaku dan lentur (KUAT).

“UPTD PJJ GOLENGLULEN menurut saya sudah maju untuk menciptakan inovasi – inovasi dalam penanganan jalan, terbukti bahwa UPTD GOLENGLULEN mampu menciptakan cara penanganan jalan yang berbeda menurut kondisi wilayah yang berbeda dari UPTD – UPTD PJJ lainnya di Kabupaten Nganjuk dengan menciptakan modifikasi penambalan jalan dengan metode KUAT (kaku dan lentur)”

Wawancara dari Bapak Pranoto Dwi Asmoro, A.Md selaku staf Bidang Bina Marga DPUPR Kab. Nganjuk menerangkan bahwa dalam berinovasi setiap UPTD PJJ diberikan kewenangan dan kebebasan dalam berkreasi guna meningkatkan efisiensi dalam peningkatan penanganan pemeliharaan jalan di Kabupaten Nganjuk.

LPA (Lapis Pondasi Agregat klas A)

LPA merupakan lapisan struktur yang berada diatas tanah/sub grade yang berfungsi untuk memberikan daya dukung pada jalan sehingga permukaan jalan tetap dalam kondisi stabil. Pelaksanaan pekerjaan LPA yaitu, agregat dihampar dengan tebal hamparan maksimum 20cm dan dipadatkan menggunakan alat berat vibratoroller. Pada saat pemadatan perlu menjaga kadar air, oleh karena itu perlu dilakukan penyiraman menggunakan truk water tank.

Pembersihan RUMIJA (Ruang Milik Jalan)

Pembersihan RUMIJA dilakukan saat tanaman liar sudah mengganggu pengguna jalan karena tanaman liar masuk ke jalan dan dapat mengakibatkan bahaya. Oleh karena itu, dibersihkan secara rutin dengan cara dipangkas menggunakan alat seperti sabit, cangkul, dan mesin pemotong.

Dari hasil kegiatan tim URCPJ dalam penanganan prasarana jalan dan bangunan pelengkap di setiap wilayah masing – masing, administrasi URCPJ akan membuat laporan secara tertulis tentang setiap kegiatannya dalam seminggu dan bisa juga disebut sebagai laporan mingguan ditujukan kepada Kepala UPTD PJJ yang akan diteruskan ke Kepala Dinas PUPR Kabupaten Nganjuk oleh setiap masing – masing UPTD PJJ. Beberapa format laporan dari tim URCPJ :

Survey

Survey dilakukan untuk menghitung atau mengkalkulasikan kerusakan – kerusakan yang ada dilapangan dan untuk memperoleh data yang dibutuhkan guna mengetahui jumlah estimasi kebutuhan akan material.

➤ Format laporan survey dilapangan.

Material

Pelaporan material diperlukan supaya UPTD PJJ bisa mengetahui jumlah ketersediaan material, dan untuk mengetahui akan rencana pengadaan material yang dibutuhkan.

➤ Format laporan bahan lokal

➤ Format pemakaian bahan dalam produksi aspal dingin

Darurat

Tim URCPJ tidak hanya menangani tentang kerusakan jalan saja tetapi mereka bisa bersifat fleksibel, mereka pun bisa menangani keadaan darurat yang ada di wilayah Kabupaten Nganjuk seperti menangani memberikan bantuan kepada daerah rawan bencana.

Seperti longsor di daerah Kecamatan Ngetos Kabupaten Nganjuk yang dalam penanganan recovery bencana alam mereka bisa diperbantukan sebagai tenaga relawan. Dalam setiap memberikan bantuan terhadap

daerah yang terkena bencana alam, tim URCPJ yang dalam penerapannya bersifat fleksibel mereka bisa bergabung dengan berbagai Organisasi Pemerintahan Daerah (OPD), Organisasi Masyarakat (Ormas), ataupun dengan TNI/POLRI yang bersifat memberikan bantuan secara sosial.

Itu membuktikan bahwa URCPJ Kab. Nganjuk sangat efektif pergerakannya dalam pembangunan daerah Kabupaten Nganjuk guna penanganan pemeliharaan jalan secara rutin.

➤ Format pelaporan darurat

Dan apabila dalam penanganan sarana dan prasarana jalan secara darurat maka setiap hasil pekerjaan akan dilaporkan setelah pekerjaan terselesaikan.

Dalam melakukan kegiatan dilapangan merekapun dilengkapi dengan surat jalan dan itu menunjukkan sikap profesionalisme serta sebagai bukti bahwa tim URCPJ melakukan kegiatan dalam penanganan jalan di wilayah kerja masing – masing.

Definisi jalan menurut Undang – undang No 38 Tahun 2004 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.

Sedangkan definisi tentang Unit Reaksi Cepat Pemeliharaan Jalan adalah ”sebuah kelompok/grup atau sebuah tim yang melakukan kegiatan ataupun pergerakan guna menanggapi suatu permasalahan ataupun pemeliharaan jalan beserta bangunan pelengkap yang meliputi perawatan, rehabilitasi, penunjangan dan peningkatan”.

Dari awal terbentuknya URCPJ di setiap UPTD PJJ Dinas PUPR Kabupaten Nganjuk banyak sekali manfaat yang bisa didapatkan baik dalam pengurangan pengangguran dengan terciptanya lapangan pekerjaan di daerah Kabupaten Nganjuk dalam merekrut tenaga kerja. Serta penanggulangan kerusakan jalan beserta bangunan pelengkap dengan skala darurat (kecil) di setiap ruas jalan Kabupaten Nganjuk yang masuk dalam data base jalan dan itu

meliputi jalan – jalan poros kecamatan yang menghubungkan antar kecamatan wilayah Kabupaten Nganjuk.

Dengan melihat kondisi jalan di Kabupaten Nganjuk yang dulu sering rusak dan dalam penanganannya menunggu akan adanya paket kegiatan perencanaan pembangunan dari daerah maupun dari kecamatan yang bermula dari MUSRENBANG (Musyawarah Rencana Pembangunan) yang ada di Kabupaten Nganjuk, dengan adanya tim URCPJ penanganan kerusakan dengan skala kecil dapat terselesaikan.

Kendala – Kendala URCPJ di Kabupaten Nganjuk

Kendala Internal

Pelayanan yang belum optimal

Mengamati kondisi jalan di Kabupaten Nganjuk yang masih banyaknya jalan yang belum layak dan masih banyaknya jalan yang berlubang, survey lapangan menunjukkan hasil pengamatan kondisi jalan secara langsung pada masing – masing ruas jalan di Kabupaten Nganjuk. Analisa data dilakukan berdasarkan data – data survey yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui kondisi permukaan jalan, tipe/jenis permukaan jalan dan lebar perkerasan jalan, dari hasil analisa data didapatkan penanganan yang tepat untuk kondisi masing masing jalan eksisting di Kabupaten Nganjuk sebagai dasar pelaksanaan rencana dan program jalan.

Sebagaimana diketahui bahwa identifikasi kondisi jalan baik secara struktural maupun fungsional merupakan langkah pertama dalam perencanaan program pemeliharaan jalan. Nilai dari tiap jenis kerusakan yang diidentifikasi menentukan penilaian kondisi jalan. Penilaian kondisi jalan didapat dengan menjumlahkan seluruh nilai kerusakan perkerasan yang diketahui dimana semakin besar angka kerusakan kumulatif maka akan semakin besar pula nilai kondisi jalan, yang berarti bahwa jalan tersebut memiliki kondisi yang semakin buruk sehingga membutuhkan pemeliharaan yang lebih baik.

“Dengan adanya Team URCPJ di setiap UPTD PJJ di Kabupaten Nganjuk yang berjumlah lima UPTD PJJ, diharapkan mampu menangani permasalahan tentang

kerusakan jalan yang bersifat darurat” (Wawancara, 3 Maret 2021).

Hal tersebut diatas sebagaimana yang dikemukakan oleh Kepala Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk. Merupakan harapan yang bersifat umum, sedangkan untuk merealisasikannya diperlukan adanya kreativitas dan inovasi – inovasi dari UPTD PJJ selaku pelaksana dari URCPJ. Di samping itu perlu pula adanya peralatan kerja yang memadai.

Mengamati dari kondisi sekitarnya, kurangnya pengalaman tentang suatu wilayah karena kondisi medan yang berbeda – beda antara Kabupaten Nganjuk bagian utara, dan selatan. Karena daerah tersebut mempunyai struktur tanah yang berbeda – beda, sehingga dalam penerapan konstruksi kadang sering berbeda dari kondisi material yang akan dikirim ke lokasi guna perbaikan jalan.

”Sekarang banyak kendaraan urug (*dump truck*) melewati jalan arteri (*jalan kecil batas JBB 4 ton*) lalu – lalang guna pembangunan Kabupaten Nganjuk, susah pengendaliannya disisi lain mempunyai side efek yang kurang bagus” (wawancara, 13 Maret 2021).

Dari wawancara dengan salah satu warga di kecamatan Rejoso Sdr. Sutrisno menyebutkan, harus ada sinergi antar Dinas dan Aparat Penegak Hukum dalam pengendalian jalan di Kabupaten Nganjuk.

Jumlah tonase kendaraan yang di syartkan melalui jalan kabupaten antar kecamatan terkadang melebihi batas tonase, sehingga sering menyebabkan rusaknya jalan tersebut. Di Kabupaten Nganjuk sekarang ini banyak akan pembangunan sehingga banyak kendaraan pengangkut material yang melebihi batas toleransi yang di ijinakan melewati jalan yang bukan kelasnya.

Belum terbentuknya sistem kerjasama dengan instansi terkait

Dengan kondisi jalan di Kabupaten Nganjuk yang sebagian besar rusak karena adanya pembangunan, diharapkan ada koordinasi yang bagus antara Pemerintah, Aparat Penegak Hukum, pelaku usaha, dan masyarakat sekitar. Karena diharapkan dengan terciptanya kerjasama dan koordinasi yang bagus akan menekan kerusakan jalan tersebut.

Batas toleransi untuk jalan Kabupaten di syartkan 8 ton. Sedangkan

kenyataannya yang melebihi melewati batas ambang tersebut. Kita tidak bisa serta – merta menyalahkan Pemerintah ataupun pelaku usaha karena hal tersebut untuk melakukan pembangunan di Kabupaten Nganjuk.

Sosialisasi yang belum optimal

Kegiatan sosialisasi dengan adanya URCPJ disetiap UPTD PJJ tersebut sangatlah mempengaruhi dalam perbaikan jalan yang berlubang di setiap Kecamatan Kabupaten Nganjuk seperti yang dikatakan Kepala UPTD PJJ GOLENGLULEN.

“UPTD GOLENGLULEN adalah satu – satunya UPTD PJJ yang membuat sosial media sebagai ajang sosialisai terhadap masyarakat akan adanya tim URCPJ yang siap memperbaiki kerusakan jalan dengan skala kecil di wilayah kecamatan Gondang, Lengkong, Ngluyu, dan Jatikalen” (15 Maret 2021).

Dengan adanya sosialisai yang baik akan membuat masyarakat semakin sadar akan arti pentingnya dalam menjaga fasilitas Negara dan bangunan pelengkapanya, yang akan membuat perekonomian dan lajur pendidikan akan semakin maju.

Sampai saat ini hanya UPTD PJJ GOLENGLULEN saja yang memberikan sosialisasi adanya tim URCPJ tersebut melalui media sosial, dan sampai saat ini respon sosialisasi didukung dari masyarakat sekitar dan sangatlah positif dan responsif. Meskipun kegiatan untuk mesosialisasikan sangat minim perhatian dari DPUPR Kab. Nganjuk, itu terbukti masih kurangnya alat untuk mensosialisasikannya.

Kendala Eksternal

Kurangnya Kesadaran Masyarakat

Dukungan dari masyarakat sekitar juga sangat mempengaruhi dalam kegiatan URCPJ tersebut.

“Dengan adanya URCPJ setiap UPTD PJJ di Kabupaten Nganjuk yang selalu responsif dalam setiap penanganan pengaduan masyarakat akan kerusakan jalan yang ada di Kabupaten Nganjuk” (Wawancara, 15 Maret 2021).

Pengaruh kesadaran masyarakat dalam penanganan jalan yang rusak di Kabupaten Nganjuk sangatlah kurang itu terbukti dengan banyak masyarakat yang

membuang saluran air dari talang rumah (air hujan) ke ruas jalan ataupun banyak masyarakat yang meyiram jalan aspal diwaktu siang dengan alasan cuaca panas ataupun banyak debu yang bisa mengakibatkan jalan akan lebih cepat rusak, karena aspal berbahan dasar minyak (*Oil Base*). Dan oil base tidak akan bisa bercampur dengan air (*Water Base*).

Kurangnya dukungan dari masyarakat yang belum optimal tersebut dapat ditandai dengan kurangnya kesadaran masyarakat akan prasarana jalan untuk kita semua dan sebagai sarana transportasi yang baik, mereka masih banyak beranggapan bahwa jalan yang rusak dikarenakan mutu jalan kurang baik ataupun kinerja dari Pemerintah Daerah terutama DPUPR kurang maksimal karena dianggap ada kebocoran anggaran di pembangunan tersebut.

Paradigma tersebut haruslah dihilangkan seiring kemajuan jaman dan teknologi bahwa jalan sebagai sarana transportasi yang nyaman akan meningkatkan perekonomian serta memperlancar pendidikan di suatu daerah.

Dukungan masyarakat belum optimal

Sudah dijelaskan diatas bahwa dengan dukungan dari masyarakat yang baik dan kesadaran masyarakat yang baik akan membuat sinergi yang baik antara UPTD PJJ dan masyarakat sekitar akan adanya tim URCPJ di Kabupaten Nganjuk.

“Belum terbentuknya pola yang baku kesadaran dalam perawatan jalan antara masyarakat dan Pemerintah Daerah terutama Dinas PUPR Kabupaten Nganjuk”. Hal ini akan mengakibatkan kurang perhatiannya akan kerusakan sarana transportasi jalan dan bangunan pelengkapanya, akan semakin meningkatkan prosentase kerusakan (Sedangkan yang ditangani URCPJ adalah \leq 5% dari kerusakan jalan).

Pembahasan

Poses Yang Perlu Dilakukan Dalam Rangka Mengoptimalkan URCPJ di Kabupaten Nganjuk

Evektivitas Pelayanan Prasarana Jalan

Memang “kontruksi itu adalah pilihan” tapi setidaknya dengan adanya SOP (Standart Operasional Kerja) semua UPTD PJJ dan URCPJ akan mempunyai keseragaman dan keselarasan bertindak

dilapangan dalam penanganan prasarana jalan beserta bangunan pelengkap nya.

“UPTD PJJ GOLENGLULEN adalah UPTD yang pertama kali membuat SOP dan URCPJ yang pertama kali menerapkan kerja dengan motto Safety First”, serta diwajibkan anggota URCPJ untuk bertindak professional. (Wawancara, 20 Maret 2021).

Dengan mengadakan pelatihan pada tim URCPJ dan ASN di UPTD PJJ dapat meningkatkan kualitas kerja masing – masing UPTD PJJ dan dengan penyeragaman visi dan misi tentang UPTD PJJ serta penyeragaman visi dan misi dari tim URCPJ dapatlah tercipta quality control yang seragam.

“Dengan adanya pelatihan operator alat berat di tim URCPJ, kita tahu dan mengerti tentang teknik perbaikan jalan secara cepat dan efisien” (Wawancara, 15 Maret 2021).

Dari wawancara dengan salah satu operator alat berat (walles) di salah satu UPTD PJJ, kita bisa mengetahui skill masing tim URCPJ guna meningkatkan kualitas kerja masing – masing.

“Jika peralatan kerja lebih modern, kesejahteraan, dan serta adanya pelatihan – pelatihan bagi tenaga kerja URCPJ, maka akan semakin meningkatkan profesionalismenya dan semangat kerja bagi tim URCPJ” (Wawancara, 8 Maret 2021).

Menyimak pendapat tersebut di atas, bagaimana kiat pekerja URCPJ di UPTD PJJ yang begitu semangat dan antusias dalam meningkatkan profesionalisme mereka dalam bekerja sehari – hari.

Potensi URCPJ yang Seharusnya

Kalau kita lihat dengan adanya UPTD PJJ di setiap Kecamatan di Kabupaten Nganjuk kita akan tahu bahwa kondisi jalan di Kabupaten Nganjuk seperti pada tabel dibawah ini :

Meskipun dari tabel diatas disebutkan bahwa kinerja dalam perbaikan jalan meningkat dari Tahun 2020 sampai Tahun 2021 itupun belum maksimal karena volume panjang jalan masih banyak. Hasil survey lapangan dari DPUPR Kab. Nganjuk, adalah hasil pengamatan kondisi jalan secara langsung pada masing – masing ruas jalan di Kabupaten Nganjuk. Analisa data dilakukan berdasarkan data – data survey yang

dilakukan bertujuan untuk mengetahui kondisi permukaan jalan, tipe/jenis permukaan jalan dan lebar perkerasan jalan, dari hasil analisa data didapatkan penanganan yang tepat untuk kondisi masing masing jalan eksisting di Kabupaten Nganjuk sebagai dasar pelaksanaan rencana dan program jalan.

Kondisi Jalan	Total Panjang (Km)	Persentase (%)
Baik	128,962	49,48
Sedang	58,313	21,85
Rusak Ringan	7,826	3,75
Rusak Berat	59,182	24,92
Jumlah	254,283	100,00

Sumber : Hasil Analisis, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah total panjang jalan yang tertera pada SK Bupati Nganjuk Nomor : 188/21/K/411.013/2016 lebih panjang 4,566 km daripada hasil survey di lapangan.

Kondisi Jalan	Total Panjang (Km)	Persentase (%)
Baik	126,826	49,19
Sedang	57,699	22,28
Rusak Ringan	8,017	3,90
Rusak Berat	57,175	24,64
Jumlah	249,717	100,00

Sumber : Hasil Analisis, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa kondisi jalan Kabupaten Nganjuk belum cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari persentase kondisi baik yang hanya sebesar 49,19% dengan panjang 126,826 km, jika dilihat melalui kondisi terkini di lapangan. Sedangkan kondisi jalan yang mengalami kondisi sedang memiliki persentase sebesar 22,28% dengan panjang 57,699 km, kemudian yang mengalami rusak ringan memiliki persentase sebesar 3,90% dengan panjang 8,017 km, dan yang mengalami rusak berat sebesar 24,64% dengan panjang 57,175 km. Maka, demi meningkatkan kondisi ruas jalan pada Kabupaten Nganjuk disarankan untuk melakukan penanganan pada jalan dengan kondisi rusak ringan dan rusak berat.

Kalau dilihat dari wilayah dan kewenangan dalam penanganan perbaikan jalan oleh URCPJ di UPTD PJJ yang hanya ≤ 5% maka untuk menangani kondisi jalan di Kabupaten Nganjuk sangatlah kurang sekali, karena tim URCPJ hanya menangani prasarana jalan dalam skala kecil. Meskipun dari data survey kerusakan ringan jalan di Kabupaten Nganjuk hanya 3,90% tim URCPJ belum bisa menangani prasarana jalan secara berkeseluruhan dikarenakan sangat minimnya

anggaran belanja material dan operasional untuk tim URCPJ.

Upaya – Upaya Peningkatan

Mengingat semakin beratnya tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Nganjuk terhadap perangkat – perangkatnya dalam upaya meningkatkan pelayanan publik sebagai konsekuensi pelaksanaan otonomi daerah, maka koordinasi dan kerjasama antara masyarakat dan instansi terkait haruslah dijalin dengan sebaik – baiknya, dengan prinsip sinkronisasi, integrasi yang lebih mantap dengan membuang sikap ego sektoral dan berjalan sendiri – sendiri, agar dapat mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dari masing – masing dinas/instansi.

Sebagaimana diketahui bahwa tugas yang diemban oleh URCPJ di era otonomi daerah ini dari tahun ke tahun bertambah berat jika hal ini dikaitkan dengan besarnya target yang harus dicapai berdasarkan pada potensi yang seharusnya, untuk itu maka diperlu adanya peningkatan koordinasi dengan instansi – instansi terkait untuk menjalin kerjasama dan memperoleh informasi maupun data yang diperlukan, sehingga pelaksanaan tugas Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk berhasil sesuai dengan yang diharapkan.

Dengan penerapan cara kerja yang baik akan meningkatkan efisien kerja serta profesional dalam penanganan prasarana jalan. Namun untuk lebih efektifnya dalam memperoleh hasil kerja yang maksimal selalu diadakannya evaluasi baik mengenai tata cara kerja dan mekanisme yang baik dalam menanggapi laporan masyarakat, yaitu dengan melaksanakan, antara lain:

1. Rapat staf yang dilaksanakan dua kali seminggu yang dipimpin oleh Kepala UPTD PJJ guna meningkatkan kinerja URCPJ. Yang dilaksanakan pada awal pekerjaan pada minggu pertama dan pada akhir pekerjaan pada minggu terakhir guna mengevaluasi pekerjaan tersebut.
2. Evaluasi terhadap pelaksanaan kerja tim URCPJ dan UPTD PJJ oleh Kepala Dinas PUPR, bisa dilakukan dalam dua minggu sekali ataupun dalam satu bulan sekali untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh anggota tim URCPJ di

UPTD PJJ masing – masing serta upaya – upaya pemecahan masalah yang ditemui di lapangan.

3. Peremajaan peralatan kerja secara berkala. Dengan penambahan anggaran pada belanja alat yang dilakukan oleh DPUPR guna menunjang kinerja tim URCPJ di setiap UPTD PJJ.
4. Penambahan anggaran untuk belanja material dan operasional kerja. Dengan menambahkan anggaran pada belanja material lokal dan BBM ataupun pengadaan aspal guna kelancaran dalam melayani pengaduan akan kerusakan jalan dan bangunan pelengkapannya.
5. Pelatihan pelaksanaan pengawasan terhadap pelaksanaan kerja URCPJ di lapangan oleh petugas pengawas, dengan mengikutkan diklat – diklat pengawas lapangan ke Balai Kementrian PUPR supaya dalam pengawasan dilapangan para pengawas lapangan dapat dibekali dengan ketrampilan dalam menangani kerusakan jalan dan bangunan pelengkapannya.

Hal ini ditujukan agar kinerja UPTD PJJ dan URCPJ dapat terus ditingkatkan guna mengikuti dan menghadapi arus globalisasi dan moderenisasi.

D. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- a. Unit Reaksi Cepat Pemeliharaan Jalan di Kabupaten Nganjuk khususnya di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Jalan Dan Jembatan belum efektif, dikarenakan belum adanya SOP (Standar Operasional Kerja) yang baku di Dinas Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat sebagai pedoman dalam penanganan sarana dan prasarana yang rusak.
- b. Kurangnya kesadaran di masyarakat dalam menjaga dan merawat fasilitas sarana dan prasarana umum dan fasilitas umum adalah tanggung jawab bersama bukan hanya tanggung jawab dari Pemerintah Daerah semata.
- c. Masih banyaknya kendaraan yang melebihi beban batas toleransi yang diijinkan menggunakan sarana dan prasarana jalan, sehingga memicu cepat rusaknya sarana dan prasarana jalan.

- d. Masih kurangnya sinergi antara dinas – dinas terkait dan penegak hukum dalam menertipkan kendaraan yang melebihi batas toleransi yang diijinkan.

E. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang disampaikan di muka, maka saran – saran yang dapat disampaikan penulis adalah sebagai berikut :

- a. Perlu adanya pelatihan guna keseragaman dan keselarasan dalam bertindak menangani kerusakan sarana dan prasarana jalan beserta bangunan pelengkapannya.
- b. Perlu penambahan anggaran belanja material, operasional, dan peremajaan peralatan di Unit Reasi Cepat guna meningkatkan efisiensi.

Perlu adanya peningkatan kesejahteraan bagi pekerja URCPJ supaya bisa meningkatkan kinerjanya.

F. Daftar Pustaka

Adisasmita, Rahardjo. 2010. *“Pengelolaan Pendapatan Dan Anggaran Daerah”*. Graha Ilmu: Yogyakarta.

Adya Barata, Atep. , 2004. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima cet 2*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.

Agus Fanar, 2009, “Standar Pelayanan Publik Pemda”, Kreasi Wacana, Bantul.

Ansyori, Alik Alamsyah. 2001. *Rekayasa Jalan Raya*. Malang: UMM Press

Ali Muhidin Sambas, 2009, *Konsep Efektivitas Pembelajaran*, Pustaka Setia, Bandung.

Arisutha, Damartaji, 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia.

Gibson, James L. *et al.* (1996). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Diterjemahkan oleh Ninuk Adriani. Jakarta: Binarupa Aksara.

Handayaniingrat, Soewarno. (1994). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : CV.Haji Masagung.

Handayaniingrat, Soewarno, 1983, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.

Lijan Poltak Sinambela. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja sektor publik*. yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara

Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT BumiAksara.

Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN

Steers, Richard M, Terj: Magdalena Jamin, *Efektivitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga, 1980

Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima, Jakarta : PT Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. BumiAksara.

Tayibnapis, Farida Yusuf. 2000. *Evaluasi Program*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang.

Modul Pemeliharaan Jalan Dirjen Bina Marga (2009)

Modul Pemeliharaan Jalan Dirjen Bina Marga (2018)

Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik.

Pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas – asas pelayanan publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia
Nomor 34 Tahun 2006 tentang Jalan
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum
Republik Indonesia Nomor
13/PRT/M/2011 Tentang Tata Cara
Pemeliharaan Dan Penilikan Jalan
- Permen PU No.13/PRT/M/2011 Metode
Perencanaan Perkerasan Lentur
Analisa Komponen Dirjen Bina
Marga tahun 1993
- Standart Operasional Pekerjaan UPTD PJJ
GOLENGLULEN
- Undang – undang Dasar Negara Republik
Indonesia Tahun 1945
- Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang
pelayanan publik
- RIZALI LOPES, (2013). EFEKTIVITAS
PELAYANAN PUBLIK DI
KECAMATAN KENDAHE
KABUPATEN SANGIHE.
efektivitas pelayanan publik – E-
Journal UNSRAT.
- Sastrio Mansyur (01 Februari 2013).
Efektivitas Pelayanan Publik dalam
Perspektif Konsep Administrasi
Publik. Jurnal Academica FISIP
UNTAD
- Atur Rejeki, P. W. (2017, September 7).
Efektivitas Unit Reaksi Cepat
Tambal Jalan Di Kota
Bandung. *Jurnal Borneo
Administrator*, 12(3), 217 – 238.
- Herry Suharyadi, Mohamad Aji Insani (2015)
MANAJEMEN
PEMERINTAHAN DALAM
PROGRAM UNIT REAKSI
CEPAT TAMBAL JALAN DI
KOTA BANDUNG TAHUN
2015.
<http://jurnal.unpad.ac.id/cosmogov/article/view/10014>
- Hendrianus¹ eJournal Ilmu Pemerintahan,
2017, 5 (1): 367-378 ISSN 2477–
2458 (online), ISSN 2477-2631
(print), ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id
© Copyright 2017 EFEKTIVITAS
PELAYANAN PUBLIK (STUDI
TENTANG PEMINDAHAN
IBUKOTA KECAMATAN
BONGAN DARI KAMPUNG
MUARA KEDANG KE
KAMPUNG JAMBUK
KABUPATEN KUTAI BARAT)