



## Responsivitas Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Dalam Perbaikan Jalan di Simpang Beringin Kecamatan Hampan Perak

Ishika Triyuanda<sup>\*1</sup>, Muhammad Arifin Nasution<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Sumatera Utara, Medan, 20155, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Sumatera Utara, Medan, 20155, Indonesia

\*Corresponding Author: [muhammadarifinnasution@gmail.com](mailto:muhammadarifinnasution@gmail.com)

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received 27 November 2024

Revised 1 December 2024

Accepted 1 December 2024

Available online:

<https://talenta.usu.ac.id/sajjana>

E-ISSN: xxx

P-ISSN: xxx

#### How to cite:

Triyuanda, I., & Arifin N, M. (2024). Responsivitas Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Dalam Perbaikan Jalan di Simpang Beringin Kecamatan Hampan Perak. SAJJANA: Public Administration Review, 4(1), 26-30.

### ABSTRAK

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang merupakan salah satu pelayanan masyarakat bergerak di bidang infrastruktur. Dari beberapa observasi menunjukkan bahwa adanya masalah kinerja di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang mengenai responsivitas dalam perbaikan jalan yaitu masih banyaknya jalan rusak di Simpang Beringin, hal ini menyebabkan keluhan kerusakan jalan meningkat, masyarakat merasa perbaikan kerusakan jalan tidak segera ditanggapi. Masyarakat Simpang Beringin menginginkan tanggapan atau respon dari aparat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang melakukan pelayanan yang sesuai harapan masyarakat dan semua keluhan dapat direspon. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Sumatera Utara dalam menangani perbaikan jalan tersebut. Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kualitatif dengan sifat deskriptif, dengan teknik pengumpulan data observasi langsung, wawancara mendalam, studi kepustakaan dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, berdasarkan keenam indikator responsivitas menurut Zeithaml dkk dalam Rismawati dkk, responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Sumatera Utara dapat dikatakan cukup responsif dalam menangani perbaikan. Hal tersebut dibuktikan dengan tidak semua keluhan masyarakat yang diterima dapat ditanggapi dengan cepat meskipun masih terdapat beberapa kendala yang perlu dioptimalkan seperti respon terhadap aduan masyarakat dan ketepatan menangani masalah oleh aparat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Sumatera Utara. Kemudian, adapun yang menjadi hambatan bagi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Sumatera Utara menangani keluhan yaitu anggaran yang terbatas, ketersediaan bahan dan alat, cuaca, kurangnya informasi tentang alur pengaduan.

**Kata kunci:** Responsivitas, Dinas PUPR, Perbaikan Jalan

### ABSTRACT

*The Department of Public Works and Spatial Planning is one of the community services engaged in the infrastructure sector. Several observations show that there are performance problems at the Public Works and Spatial Planning Department regarding the responsiveness of road repair services, namely that there are still many damaged roads in Simpang Beringin, this has caused complaints of road damage to increase, the public feels that road damage repairs are not being responded to immediately. The Simpang Beringin community wants a response/response from the Public Works and Spatial Planning Department officials to provide services that meet community expectations and that all complaints can be responded to. This research aims to analyze the responsiveness of the performance of the Public Works and Spatial Planning Department of North Sumatra Province in handling these road repairs. The research method used in this study is qualitative research with a descriptive nature, with data collection*



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International.

<http://doi.org/10.26594/register.v6i1.idarticle>

---

*techniques of direct observation, in-depth interviews, literature study, and documentation.*

*The research results show that, based on the six responsiveness indicators according to Zeithaml et al in Rismawati et al, the responsiveness of the North Sumatra Province Public Works and Spatial Planning Service can be said to be quite responsive in handling repairs. This is proven by the fact that not all public complaints received can be responded to quickly, although there are still several obstacles that need to be optimized, such as the response to public complaints and the accuracy in handling problems by the Public Works and Spatial Planning Department of North Sumatra province. Then, the obstacles for the Public Works and Spatial Planning Department of North Sumatra province in handling complaints are limited budget, availability of materials and tools, weather, lack of information about complaint flow.*

**Keyword:** *Responsiveness, PUPR Service, Road Repair*

---

## 1. Pendahuluan

Kemajuan suatu bangsa pasti memiliki kepentingan dan arah tujuan yang ingin dicapai. Oleh karena itu, diperlukan manajemen pemerintahan yang respond untuk mewujudkan tujuan tersebut. Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat adalah dengan menyediakan infrastruktur jalan yang baik. Perbaikan jalan tidak hanya merupakan kebutuhan dasar untuk mobilitas masyarakat dan akses terhadap layanan publik, tetapi juga menjadi indikator penting untuk pembangunan infrastruktur yang berkelanjutan (Ismiati & Asyikin, 2021). Undang-Undang Republik Indonesia No. 38 Tahun 2004 Pasal 1 Ayat (4), 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, serta di atas permukaan air, kecuali jalan kereta api, jalan lori, dan jalan kabel. Kualitas jalan yang baik adalah salah satu bentuk keberhasilan yang memiliki dampak dan manfaat bagi masyarakat. Mulai dari dapat menghubungkan antara daerah satu dengan lainnya, memudahkan proses kehidupan masyarakat, meningkatkan konektivitas antar wilayah, mendorong perekonomian daerah dan lain sebagainya (Martin & Rogers, 1995).

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) adalah instansi yang dibawah oleh Kementerian Pekerjaan Umum yang memiliki tugas dalam membangun hingga melakukan perbaikan pada jalan yang mengalami kerusakan. Jika kerusakan dibiarkan tanpa perbaikan dalam waktu yang lama, maka kondisi jalan akan semakin memburuk dan memberikan pengguna jalan rasa yang tidak aman dan tidak nyaman. Oleh karena itu, untuk melakukan pemeliharaan dan perawatan jalan diperlukan responsivitas dari petugas dalam memperbaiki jalan raya. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan agar kondisi jalan raya tetap terawat dengan baik. Pada Jalan Simpang Beringin Kecamatan Hamparan Perak, suatu wilayah yang mengalami kondisi kerusakan jalan yang perbaikannya tak kunjung rampung. Fenomena ini memicu adanya kekhawatiran masyarakat terhadap kondisi jalan yang tidak memadai, serta perhatian terhadap upaya perbaikan yang dilakukan oleh instansi terkait, seperti Dinas PUPR yang kurang responsif atas keluhan masyarakat. Dalam pelaksanaannya pemerintah Kabupaten Deli Serdang mengakomodasikan anggaran desa sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkhusus infrastruktur jalan.

Perbaikan jalan yang dilakukan pemerintah di Jalan Simpang Beringin belum cukup mengatasi masalah, karena kerusakan yang terjadi kebanyakan belum melewati umur rencana. Perbaikan yang dilakukan hanya menambal pada bagian yang rusak saja dengan kualitas aspal *bitumen* 85/100 yang paling lunak. Dilain sisi kondisi Jalan Simpang Beringin semakin rusak dikarenakan Dinas PUPR Kecamatan Hamparan Perak tidak melakukan pemeliharaan untuk menjaga kondisi jalan dan badan jalan agar tetap dalam kondisi baik. Masyarakat Simpang Beringin telah mengajukan permohonan perbaikan jalan kepada pemerintah terkhusus kepada Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara, namun respon yang diberikan dari pihak berwenang masih lambat dan tidak memadai. Hal ini memperumit situasi karena jalan tersebut bukan hanya menjadi infrastruktur jalan biasa, melainkan telah menjadi bagian dari jalan kabupaten. Untuk mengatasi masalah diatas tentunya diperlukan responsivitas kinerja yang diberikan oleh Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara.

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. Respon yang baik dari pemerintah daerah juga akan menjadi kunci utama dalam terlaksananya sebuah kebijakan dan program yang telah dirancang sebelumnya. Untuk itu Dinas PUPR harus mampu menyusun, mengembangkan, penanganan, pengelolaan hingga melaksanakan program melalui kinerja yang lebih baik dalam melakukan perbaikan jalan dengan memainkan peran sentral dalam pembentukan dan pemeliharaan infrastruktur jalan. Dengan demikian, sinergi antara pemerintah dan

masyarakat semakin kuat dalam mencapai perbaikan infrastruktur jalan yang optimal dan merata, sehingga memberikan dampak positif bagi kemajuan daerah secara keseluruhan. Penelitian ini memiliki urgensi bahwa Dinas PUPR belum memiliki kapasitas dalam merespon keluhan Masyarakat dalam kerusakan jalan. Tujuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara ataupun instansi lain untuk mengembangkan Upaya dalam meningkatkan responsivitas terhadap kerusakan jalan.

## 2. Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian dimana peneliti membuat suatu usaha untuk memahami suatu realitas organisasi tertentu dan fenomena yang terjadi dari perspektif semua pihak yang terlibat (Jonker dkk, 2011:71). Lokasi penelitian di Jalan Simpang Beringin, Kecamatan Hamparan Perak, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara.

Sementara itu untuk informasi yang jelas mengenai masalah yang dibahas, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik yang digunakan dalam menentukan informan dengan pertimbangan dan berdasarkan kriteria tertentu, pertimbangan tertentu yang dimaksud misalnya orang yang dianggap paling mengetahui apa yang kita butuhkan, atau mungkin orang ini memiliki jabatan tertentu dan sebagai pemimpin sehingga memudahkan peneliti menjelajahi dan mencaritari masalah yang ingin diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2007) terdapat beberapa jenis triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi pengumpulan data dan waktu. Pada penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik yang dimana merupakan usaha mengecek keabsahan data atau mengecek keabsahan temuan penelitian.

### 2.1 Lokasi Penelitian

Bagian ini menjelaskan tentang objek penelitian yang diteliti dan memberikan gambaran umum dari Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara, tepatnya di Kabupaten Deli Serdang, Kecamatan Hamparan Perak, Jalan Simpang Beringin menjadi lokasi penelitian mengenai Responsivitas Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Provinsi Sumatera Utara.

### 2.2 Penentuan Informan

Sementara itu untuk informasi yang jelas mengenai masalah yang sedang dibahas, maka dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik yang digunakan dalam menentukan informan dengan pertimbangan dan berdasarkan kriteria tertentu, pertimbangan tertentu yang dimaksud misalnya orang yang dianggap paling mengetahui apa yang kita butuhkan, atau mungkin orang ini memiliki jabatan tertentu dan sebagai pemimpin sehingga memudahkan peneliti menjelajahi dan mencaritari masalah yang ingin diteliti.

**Tabel 3. 1 Information Penelitian**

No	Jabatan	Keterangan	Jumlah
1	Pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR) Provinsi Sumatera Utara	Informan Kunci	1
2	Seksi Pembangunan dan Pemeliharaan Jalan	Informan Utama	1
3	Kepala Desa Kecamatan Hamparan Perak	Informan Utama	1
4	Masyarakat	Informan Tambahan	7

*Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024*

### 2.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019:224) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah, pada laboratorium dengan metode eksperimen, dirumah dengan berbagai responden, dan lain-lain. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a) Observasi

Observasi adalah kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang menyeluruh. Pengertian di atas bahwa observasi sebuah pengamatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.

## b) Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap narasumber atau sumber data. Wawancara juga dilakukan dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan terhadap informan.

## c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

## 2.4 Teknik Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai pengolahan data, mengorganisir data, mengelompokkan data sesuai dengan ketentuan. Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah urutan kerja atau tahapan kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dalam menyusun, mengolah hingga menemukan makna atau kesimpulan dari seluruh data penelitian (Ibrahim, 2018).

### 1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai pengurangan atau penentuan ulang terhadap data yang telah dihasilkan dalam penelitian. Maksudnya adalah ketika mendapatkan data di lapangan, data tersebut disusun dan dirangkum lalu diklasifikasi sesuai dengan kebutuhan. Data-data yang sesuai dan terkait disusun dengan sistematis akan masuk ke dalam klasifikasi data, sedangkan data-data yang dinilai tidak sesuai dan tidak terkait akan dipisahkan.

### 2. Penyajian Data

Penyajian data dapat diartikan sebagai upaya untuk memaparkan, menampilkan, dan menyajikan secara jelas data-data yang dihasilkan dalam bentuk gambar, grafik, bagan, tabel, dan lainnya. Penyajian data merupakan mengelompokkan data satu dengan data yang lain sehingga seluruh data yang dianalisis dapat dilibatkan dalam kesatuan yang utuh. Dengan adanya penyajian data ini, diharapkan data-data yang sudah dikategorikan mampu menjawab setiap kategori yang dibuat.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan atau verifikasi diartikan sebagai informasi untuk mempertajam data dan memperjelas pemahaman dan tafsiran yang telah dibuat sebelum peneliti sampai pada kesimpulan akhir penelitian. pada tahapan ini juga dilakukan untuk menemukan kesimpulan akhir dari sebuah penelitian berdasarkan kategorisasi maupun pertanyaan utama penelitian.

## 2.5 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik, keabsahan data dalam suatu penelitian perlu dipastikan, dalam hal ini peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi adalah suatu cara untuk mendapatkan data yang benar-benar absah dengan menggunakan metode ganda. Menurut Sugiyono (2007) terdapat beberapa jenis triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi pengumpulan data dan waktu. Pada penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik yang dimana merupakan usaha mengecek keabsahan data atau mengecek keabsahan temuan penelitian.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Menurut Zeithaml dkk dalam Rismawati, dkk (2015). Terdapat enam indikator responsivitas: Kemampuan Merespon Masyarakat, Kecepatan Melayani, Ketepatan Melayani, Kecermatan Melayani, Ketepatan Waktu Pelayanan, dan Kemampuan menanggapi Keluhan. Dalam mendeskripsikan Responsivitas Kinerja Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara dalam perbaikan Jalan di Simpang Beringin, hasil wawancara yang dilakukan dengan informan mengenai kondisi Jalan Simpang Beringin saat ini dalam penelitian ini yaitu peran Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara sebagai pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dalam perbaikan Jalan di Simpang Beringin Kecamatan Hampan Perak. Dengan adanya landasan tersebut, maka akan memberikan kepastian dalam meningkatkan kapasitas peneliti untuk melakukan pendalaman melalui wawancara yang dilakukan peneliti untuk melihat tugas dan pokok pegawai, jumlah aparatur sipil negara yang sesuai dengan kebutuhan, perbaikan infrastruktur jalan yang mencapai tingkat target dan merata, serta partisipasi masyarakat dalam pemeliharaan infrastruktur jalan.

### 3.1 Kemampuan Merespons Masyarakat

Kemampuan Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara dalam merespon Masyarakat dibutuhkan guna menjamin pembangunan Jalan di Simpang Beringin Kecamatan Hamparan Perak. Dikarenakan dengan adanya kemampuan merespon dengan cepat oleh Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara baik dalam pengerjaan dan perencanaan yang matang diharapkan akan mampu memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat sesuai dengan keluhan yang diberikan. Untuk melihat lebih lanjut terkait kemampuan Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara dalam merespon masyarakat peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Syaipul terkait sudah berapa kali masyarakat memberikan laporan agar jalan Simpang Beringin diperbaiki, beliau menjelaskan:

*“Saya rasa sudah berkali-kali ya, dan kalau dihitung-hitung sudah ada 3 kali kalau secara langsung laporannya ke Dinas dan itu di tahun lalu sudah kami lakukan. Ya sisanya media-media sosial yang memviralkan gitu kalau jalan ini rusak.” (wawancara dilakukan di Simpang Beringin dengan bapak Syaipul, pada Kamis 30 Mei 2024, pukul 13:00 WIB).*

Hasil wawancara bahwasanya masyarakat nyatanya sudah memberikan laporan dan pemberitahuan kepada Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara baik secara langsung maupun tidak langsung dengan harapan Dinas PUPR memberikan respon yang cepat untuk melakukan penanganan perbaikan jalan simpang Beringin. Kurangnya respon cepat ini tentunya akan mempengaruhi kualitas jalan hingga daya tahannya. Terkait kualitas aspal, lebih lanjut peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Ibrahim selaku Kepala Desa Klambir, beliau menjelaskan sebagai berikut:

*“Tidak bisa di pungkiri sebenarnya untuk ketahanan aspal di jalan simpang beringin ini, kami mengeluhkan jalan ini kemarin rusak untuk diperbaiki tapi setelah di perbaiki selang setahun sudah rusak lagi. Jadi kami merasa perbaikan jalan ini hanya sekedar penenang saja agar kami nggak komplek lagi dan bukti bahwa pemerintah sudah melakukan perbaikan namun mereka tidak memikirkan kualitas dan jangka panjangnya.” (wawancara Peneliti dengan Bapak Ibrahim selaku Kepala Desa Klambir, pada Kamis 30 Mei 2024, pukul 15:00 WIB).*

Hasil wawancara oleh bapak Ibrahim selaku Kepala Desa Klambir diatas dapat dilihat jelas bahwa masyarakat merasa bahwa Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara masih belum memberikan respon yang maksimal dan baik kepada masyarakat yang dilihat dari hasil kerja dan kualitas aspal di jalan simpang Beringin. Untuk melihat kondisi jalan simpang beringin peneliti melakukan Observasi dengan mengambil dokumentasi yang dapat dilihat melalui gambar di bawah ini:



Gambar 4. 3 Kondisi Jalan Simpang Beringin Setelah Perbaikan  
Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2024

Keadaan Jalan Simpang Beringin setelah perbaikan setahun, mengalami kerusakan ringan. Jika dilihat dari hasil produktivitas dari segi waktu pekerjaan cukup cepat. Namun permasalahan yang masih terjadi dari aspek produktivitas yaitu ketidaksesuaian perencanaan awal dari perbaikan dengan hasil ketahanan yang diperkirakan. Kerusakan biasanya pada tahun kedua setelah perbaikan, namun pada pengerjaan perbaikan Jalan Simpang Beringin ketahanan jalan masih belum optimal untuk menahan beban kendaraan yang melewati ruas Jalan Simpang Beringin. Penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam kegiatan pelayanan perbaikan jalan Simpang Beringin Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara mendapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Salah satunya yaitu respon Dinas PUPR yang masih cenderung lambat dan hasil dari pengerjaan perbaikan jalan dari complain yang diberikan masyarakat atas kondisi jalan yang rusak memiliki kualitas yang masih kurang bagus. Kerusakan jalan ini juga dilatarbelakangi oleh kualitas jalan yang masih masuk ke dalam kategori bawah.

### 3.2 Kecepatan Melayani

Kecepatan melayani merupakan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dengan Standar Operasional Prosedur atau SOP. Menurut Zeithaml, dkk dalam Rismawati, dkk (2015)

menjelaskan bahwa responsivitas termasuk kedalam salah satu dimensi kualitas pelayanan publik yaitu pelayanan yang cepat meliputi kesigapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan dari masyarakat. Maka dari itu, Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara harus mampu menyediakan pelayanan yang cepat dalam memenuhi dan menyelesaikan permasalahan terkhusus kerusakan jalan. Hasil Observasi dilakukan oleh peneliti dengan wawancara beberapa informasi mengenai kecepatan melayani menjelaskan bahwa penyelesaian kerusakan jalan dibutuhkan waktu yang lama. Mendapatkan informasi lebih lanjut peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Syaipul selaku masyarakat, yaitu:

*“Saya rasa, Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara dalam menanggapi keluhan kami atas kerusakan jalan ini lambat. Mengapa saya katakana lambat ya wajar saja ini udah berapa tahun baru di perbaiki, kalau di situ kami sudah memberikan complain seharusnya dilakukan penindakan cepat. Ntah melakukan survey ke jalan, melihat kondisi jalannya, mengukur jalan dan banyak lagi.” (wawancara Peneliti dengan Bapak Raysan, pada Kamis 30 Mei 2024, pukul 14:40 WIB).*

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Syaipul selaku masyarakat bahwasanya kecepatan melayani yang diberikan oleh Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara masih tergolong lambat dan butuh waktu yang lama agar melakukan tindakan perbaikan. Dari hasil wawancara nyatanya sama dengan apa yang disampaikan oleh ibu Yesi selaku masyarakat terkait kecepatan pelayanan Dinas PUPR, beliau mengatakan:

*“Kemarin saja beberapa kali kami menyampaikan keluhan langsung ke Dinas bahkan ke pemerintahan desa dengan harapan adanya penanganan yang cepat dari keluhan yang kami sampaikan. Nyatanya responnya ya begitu-begitu saja, baik nanti coba kami tinjau dulu ya bu tapi setelah tahun ini lah baru ada peninjauan dan perbaikan. Itupun sewaktu kami memberikan keluhan balasan ataupun respon mereka aja lama.” (wawancara Peneliti dengan Ibu yesi, pada Kamis 30 Mei 2024, pukul 15:20 wib).*

Hasil wawancara dengan Ibu Yesi selaku masyarakat menjelaskan terkait kecepatan melayani, Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara masih belum mampu memberikan pelayanan yang cepat atas keluhan yang disampaikan oleh Masyarakat atas kerusakan jalan yang terjadi di Simpang Beringin.

### 3.3 Ketepatan Melayani

Khasmir dalam Zainuddin (2014:5) pelayanan dengan tepat yaitu jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pekerjaan maupun pembicaraan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan. Maka Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara harus mampu memberikan hasil yang maksimal kepada masyarakat dalam memperbaiki setiap infrastruktur yang rusak guna untuk mewujudkan kepuasan dan rasa puas atas hasil dari pekerjaan. Dalam pelaksanaannya di lapangan Dinas Provinsi Sumatera Utara melakukan perbaikan jalan namun belum tepat. Ketidaktepatan ini dilihat dari kondisi aspal yang ada di simpang beringin. Untuk melihat lebih lanjut kondisi aspal tersebut dapat dilihat melalui gambar dibawah ini:



Gambar 4. 4 Karakteristik Lapisan Aspal Jalan simpang Beringin

Sumber: Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara, 2024

Gambar 4.4 diatas merupakan kondisi dimana bentuk kerusakan jalan yang terjadi di Jalan Simpang Beringin yang mengalami berbagai bentuk kerusakan mulai dari tingkat terendah hingga menimbulkan kerusakan yang parah dan berkelanjutan. Untuk melihat lebih lanjut terkait ketepatan

melayani yang diberikan oleh Dinas PUPR peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yaitu Bapak Syaipul, beliau menjelaskan:

*“Saya rasa, untuk ketepatan ya sudah tepat namun dengan catatan masih belum sempurna. Ya ini karena jalan ini cepat juga rusak padahal baru saja diperbaiki, berarti belum tepat kan. Kecuali ini jalan dah sampai 5 tahun ya mungkin saja saya bilang sudah tepat.” (wawancara peneliti dengan Bapak Syaipul selaku masyarakat, pada hari Selasa 04 Juni 2024, pada pukul 15:00 WIB).*

Hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa masyarakat terkhusus Bapak Syaipul merasa bahwa Dinas PUPR dalam menangani kerusakan jalan di Simpang Beringin masih belum tepat. Dinas masih cenderung berorientasi kepada penyelesaian melainkan bukan karena kualitas. Seharusnya dalam melakukan perbaikan Dinas PUPR harus memperhatikan kesesuaian, percepatan dan hasil yang berorientasi pada kualitas aspal.

### 3.4 Kecermatan Melayani

Sutrisno dalam Mawarni (2014:11) kecermatan dalam pemberian pelayanan perlu untuk diperhatikan supaya tidak terjadi kesalahan yang bisa menyebabkan kerugian. Pelayanan dengan cermat, respon yang cepat, hingga tindakan yang tepat merupakan prinsip dasar dalam menanggapi laporan masyarakat. Kecermatan dalam memberikan pelayanan terlihat dari kemampuan Dinas PUPR untuk melakukan survei dan koordinasi yang cepat setelah menerima laporan keluhan. Namun nyatanya kecermatan melayani ini belum mampu diwujudkan oleh Dinas PUPR secara maksimal, dilihat dari masih terjadinya banjir di sekitar jalan simpang beringin. Untuk mengetahui lebih lanjut peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Yesi, beliau menjelaskan:

*“Kalau dilihat-lihat kondisi jalan simpang beringin ini masih sering mengalami banjir Ketika musim hujan melanda. Sedangkan inikan bagian dari tugas PUPR memperbaiki irigasi apalagi Ketika melakukan perbaikan jalan seharusnya irigasi itu diperhatikan dengan memperbaikinya bukan hanya fokus ke jalan saja. Misalnya memperbesar saluran irigasi, memperbaiki irigasi yang runtuh, dan banyak lagi. Kalau ini dibiarkan otomatis kondisi jalan juga akan lebih gampang rusak.” (wawancara peneliti dengan Ibu Yesi, pada hari Kamis 30 Mei 2024, pada pukul 14:40 WIB).*

Hasil wawancara diatas bahwa Dinas PUPR masih belum memperhatikan kondisi lingkungan. Ketika melakukan perbaikan jalan saluran irigasi juga dibenahi menghindari genangan air yang dapat menyebabkan banjir. Banjir tentunya akan merusak kualitas aspal yang berawal dari kurangnya lem perekat kerikil pada aspal. Ketika lem mengalami kekurangan perekat maka setiap partikel kerikil pada aspal akan terkelupas dan menjadi lubang yang semakin hari dibiarkan akan semakin melebar. Selaras penjelasan diatas Bapak Ibrahim selaku Kepala Desa Klambir juga memberikan penjelasan terkait kecermatan melayani oleh Dinas PUPR, beliau menjelaskan:

*“Saya rasa masih kurang, karena fokus dinas ini hanya pada jalan saja, itupun kalau kualitas jalannya bagus kalau tidak sama saja merugikan. Selain saluran irigasi tidak diperbaiki mereka tidak ada tuh buat lapisan semen pada setiap badan jalan baik sebelah kiri maupun kanan. Sedangkan itukan mempengaruhi juga terhadap kualitas ketahanan aspal. Dengan itu aspal menjadi tidak melebar jika kendaraan bermuatan berat lewat akibat dari tekanannya.” (wawancara peneliti dengan Bapak Ibrahim selaku Kepala Desa Klambir, pada hari Kamis 30 Mei 2024).*

Hasil wawancara Bapak Ibrahim selaku Kepala Desa Klambir diatas bahwa Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara masih hanya berfokus pada perbaikan jalan saja dan ketepatan atas perbaikan jalan juga belum sesuai. Dinas PUPR tidak ada memperhatikan apa saja permasalahan yang terjadi. Tidak ada melakukan perhitungan, pengalaman, dan pertimbangan yang detail terkait apa yang akan dilakukan dan bagaimana hasil dari penerapan atas kebijakan yang telah dijalankan terkait perbaikan jalan di Simpang Beringin. Kondisi yang masih banjir, saluran irigasi yang tidak mengalami perbaikan, dan badan jalan yang belum ada pembangunan menjadi bukti bahwa Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara dalam perbaikan jalan di Simpang Beringin masih belum cermat dalam memberikan pelayanan.

### 3.5 Ketepatan Waktu Pelayanan

Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya perlu memperhatikan ketepatan waktu pelayanan. Kemampuan ini tentunya akan dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Dinas PUPR dalam menyelesaikan permasalahan infrastruktur yang ada. Berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti melalui Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Utara pada tahun 2022. Menjelaskan terkait tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Pekerjaan

Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Provinsi Sumatera Utara. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara dari berbagai aspek terkhusus ketepatan waktu pelayanan masih perlu ditingkatkan. Untuk melihat lebih lanjut terkait ketepatan waktu pelayanan ini peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Erick selaku pegawai perencanaan PUPR menjelaskan mengenai indikator kepuasan kerja yaitu:

*“Untuk mengatasi ketepatan pelayanan ini kami melakukan rapat evaluasi terkait apa yang kurang, apa yang di kerjakan, apa yang harus kita lakukan, apa kendalanya, apakah kooperatif tidak, seperti itu. Kami memastikan Kesiapan para penyedia jasa baik dari segi personal maupun peralatan. Ketepatan waktu pelayanan terkadang terjadi karena keterbatasan anggaran, setiap seksi itu atau setiap bidang kita dikasih anggaran sama dinas, terkadang seperti kertas, tinta printer dan lain sebagainya. Kita punya prinsip go green tapi disatu sisi kelengkapan administrasi harus ada, bukti otentik harus ada dan membutuhkan kertas.” (wawancara dilakukan di Kantor PUPR Provinsi Sumatera Utara).*

Wawancara yang dilakukan dengan pegawai perencanaan menyampaikan bahwa kurangnya kesiapan penyedia jasa baik dari segi personal maupun peralatan yang memadai mempengaruhi permintaan terhadap waktu penyelesaian perbaikan jalan dapat tercapai dengan baik. Adapun penyediaan anggaran merupakan faktor penunjang, serta kelengkapan yang tidak kalah penting yaitu kelengkapan administrasi, tempat kerja, serta peralatan kerja merupakan faktor yang menentukan ketepatan waktu pelayanan. Selanjutnya pendapat yang sama disampaikan oleh Bapak Reza selaku kepala seksi pembangunan dan pemeliharaan jalan, menyampaikan pendapat mengenai ketepatan waktu pelayanan:

*“Ya kadang memang kami sering mengalami ketepatan waktu pelayanan dalam artian penyelesaiannya tidak sesuai dengan waktu dan perencanaan yang sudah ditentukan. Biasanya ini didasari kemampuan dan kecakapan yang dimiliki setiap pegawai. Selain itu kami juga belum menyediakan tempat khusus aduan masyarakat dan pegawai dan terkadang juga kami mau memberikan tugas sesuai dengan kemampuan dibidangnya, ya ini dilatarbelakangi oleh banyak pekerjaan yang tidak datang dengan latar belakang yang berbeda- beda ada yang sakit, mengambil cuti, dan lain sebagainya.” (wawancara dilakukan di Kantor PUPR Provinsi Sumatera Utara pada Selasa dengan Bapak Reza, tanggal 04 Juni 2024 pukul 14:00 WIB).*

Hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara telah memperhatikan apa yang menjadi permasalahan utama mengapa sering terjadi ketidak tepatan waktu pelayanan, yang disebabkan oleh aspek penugasan sesuai kemampuan pegawai, wadah aduan yang saat ini masih belum tersedia, hingga keterbatasan anggaran. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Ibrahim selaku Kepala Desa Klambir, beliau menyatakan:

*“Soal ketepatan waktu pelayanan saya kira sedikit keterlibatannya, kalau tidak salah saya ya itu keterlambatannya 3 bulan. Kalau saya sih aman- aman saja tidak jadi masalah kalau memang Cuma 5 bulan kecuali lebih ya kaya sampai 1 tahun lebih gitu bisa saja justru mengganggu aktivitas masyarakat. Untuk saat ini yang penting sudah di perbaiki saja itu sudah lebih dari cukup. Berarti pemerintah mendengarkan kelurahan masyarakatnya walaupun tanggapan dan pengerjaannya membutuhkan waktu yang lama. Memang harus benar-benar menunggu dan sabar lah kalau kami di sini.” (Wawancara Peneliti dengan Bapak Ibrahim selaku Kepala Desa Klambir, pada hari Kamis tanggal 30 Mei 2024 pukul 15.20 WIB).*

Penjelasan wawancara diatas, disimpulkan benar nyatanya Dinas PUPR mengalami keterlambatan waktu pelayanan dengan berbagai permasalahan mulai dari anggaran, tenaga kerja, dan kelengkapan alat yang mendorong percepatan waktu penyelesaian infrastruktur jalan Simpang Beringin. Berbagai respon yang telah diberikan oleh masyarakat menjadi masukan bagi Dinas PUPR untuk membenahi segala kekurangan dan permasalahan dalam pemberian pelayanan yang lebih prima kepada masyarakat. Tanggung Jawab ini dapat dilihat dari kemampuan Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara memperbaiki jalan Simpang Beringin dengan berbagai kekurangan yang ada namun tetap dapat dan mampu menyelesaikan perbaikan jalan dengan keterlambatan waktu yang tidak terlalu lama yaitu tiga bulan.

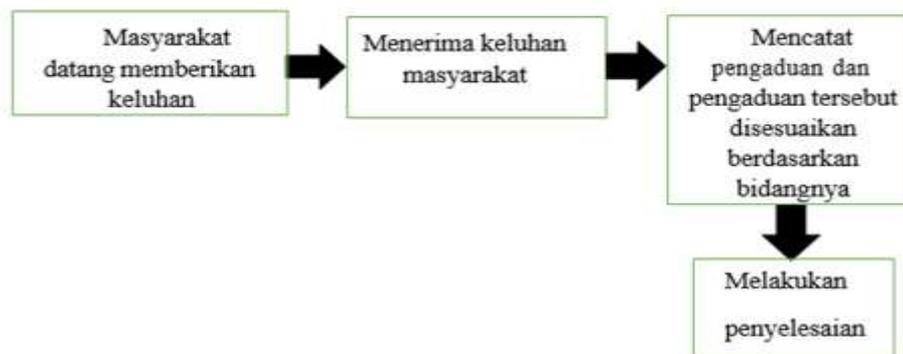
### 3.6 Kemampuan Menanggapi Keluhan

Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Sumatera Utara sudah melakukan tanggung jawabnya dalam membenahi infrastruktur termasuk jalan yang ada di Simpang Beringin. Dalam pelaksanaan memberikan pelayanan untuk menanggapi keluhan masyarakat Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara memiliki pelayanan pengaduan langsung. Seperti yang disampaikan oleh pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Sumatera Utara yaitu Bapak Reza

selaku kepala seksi pembangunan dan pemeliharaan jalan Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara beliau menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“Dalam pelaksanaan menanggapi keluhan kami selaku penanggung jawab Pembangunan dan pemeliharaan termasuk dalam memenuhi dan menanggapi keluhan yang diberikan oleh Masyarakat. Untuk itu kami monitoring pengawasan, dan evaluasi jika Masyarakat memberikan respon atas keluhan kerusakan jalan yang dialami.” (wawancara peneliti dilakukan di Kantor Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara dengan dengan Bapak Reza, pada hari Selasa 04 Juni 2024, pada pukul 12:00 WIB).*

Hasil wawancara bersama Bapak Reza menunjukkan Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara menanggapi keluhan Masyarakat terkait infrastruktur jalan yang rusak dengan menyusun rencana kegiatan dan pelaksanaan hingga evaluasi agar memberikan hasil yang baik. Berdasarkan hasil wawancara peneliti di lapangan dengan bapak Reza mendapatkan informasi terkait skema dalam menanggapi keluhan dari Masyarakat, skema dilihat melalui gambar di bawah ini:



Gambar 4. 5 Skema penyampaian Komplain Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara  
Sumber: Diolah oleh peneliti melalui hasil wawancara, 2024

Keluhan masyarakat melalui laporan langsung yang diberikan, untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana respon Dinas PUPR menanggapi keluhan masyarakat terkait laporan yang telah diberikan, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Yesi selaku masyarakat, beliau menyatakan:

*“Kalau soal bagaimana tanggapan Dinas PUPR saya rasa cukup baik ya, ini didasari bukti kalau mereka memang benar-benar melakukan perbaikan jalan simpang beringin ini. Dengan catatan ya agak sedikit lama juga baru diperbaiki.” (wawancara peneliti dengan dengan ibu Lasma, pada hari Kamis 30 Mei 2024, pada pukul 14:30 WIB).*

Hasil wawancara di atas jelas bahwa Ibu Yesi selaku masyarakat mengakui bahwa Dinas PUPR menanggapi keluhan yang diberikan masyarakat terkait rusaknya jalan di Simpang Beringin. Selain itu menurut Kepala Desa Klambir mengenai kemampuan Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara dalam menanggapi keluhan masyarakat dalam perbaikan jalan Simpang Beringin, beliau menyampaikan:

*“Saya rasa cukup puas ya, karena sebagian jalan sudah diperbaiki walau hanya sebagian saja. Atas nama pemerintah desa dan masyarakat kami merasa bersyukur dan puas apa yang dikerjakan walaupun ada beberapa item yang belum dikerjakan pada prinsipnya, Pemprov tidak tutup mata dengan kondisi di masyarakat tersebut seperti jalan rusak atau pun jembatan rusak, apalagi kondisi alam yang tidak menentu seperti banjir dan sebagainya. Ini juga bisa menghambat dan juga merusak aspal yang kita lewati selama ini.” (wawancara peneliti dilakukan di kantor Desa Klambir dengan Bapak Ibrahim pada hari Kamis, tanggal 30 Mei 2024, pukul 15:45 WIB).*

Hasil wawancara dengan Kepala Desa Klambir diatas menunjukkan terdapat tingkat kepuasan yang cukup baik terkait dalam perbaikan infrastruktur jalan di Simpang Beringin. Namun, adapun kendala seperti kondisi alam yang tidak menentu, dapat menghambat dan merusak hasil perbaikan jalan. Dinas PUPR dan pemerintah desa berupaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait infrastruktur jalan. Selanjutnya Kepala Desa Klambir juga menyampaikan pendapat mengenai kepuasan kerja menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“Ya, perbaikan jalan itu sangat memenuhi kebutuhan masyarakat, karena jalan adalah salah satu penambahan perekonomian masyarakat. Iya, dinas melakukan survei terkait pengukuran kepuasan masyarakat akan perbaikan jalan di simpang beringin. Dinas juga selalu menanggapi keluhan dan saran dari pemerintah terkait perbaikan jalan ini dengan memberikan penghargaan*

*terhadap perbaikan jalan.” (wawancara dilakukan di Kantor Kepala Desa Klambir dengan Bapak Ibrahim pada Kamis, tanggal 30 Mei 2024, pukul 15:46 WIB).*

Hasil wawancara diatas menjelaskan masyarakat merasa bahwa perbaikan jalan Simpang Beringin ini memenuhi kebutuhan masyarakat dikarenakan dengan kualitas jalan yang saat ini dalam keadaan baik mampu meningkatkan perekonomian masyarakat. Serta pihak Dinas PUPR melakukan survey atau pengukuran kepuasan masyarakat dengan hasil survey, masyarakat meminta untuk pembangunan selanjutnya. Hal ini menjelaskan segala keluhan dan aspirasi masyarakat didengar oleh Dinas PUPR. Pemerintah harus selalu melakukan monitoring dan pengawasan kepada setiap ruas jalan yang baru selesai dikerjakan agar kekurangan dan masalah dapat segera diatasi sehingga masyarakat di Simpang Beringin tidak perlu demo jalan untuk diperbaiki oleh pemerintah.

Selain itu masyarakat ada yang mengeluhkan atas respon yang diberikan oleh Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara cenderung lambat yang menyebabkan lamanya perbaikan jalan di Simpang Beringin. Hasil dari paparan di atas mengenai tanggapan dari beberapa narasumber terkait kemampuan dalam menghadapi keluhan masyarakat dapat disimpulkan sudah cukup efektif dalam perbaikan jalan Simpang Beringin, masyarakat menyampaikan sangat sesuai dan puas atas pengerjaan dan respon yang diberikan oleh Pegawai Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara dalam perbaikan jalan Simpang Beringin.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan informan serta analisa peneliti dari semua indikator yang telah di sajikan pada bab sebelumnya, mengenai Responsivitas Kinerja Dinas PUPR Provinsi Sumatera Utara dalam perbaikan Jalan Simpang Beringin cukup responsif dalam menangani perbaikan jalan. Hal ini dinilai dari hasil wawancara dan observasi bahwa keadaan Jalan Simpang Beringin sudah dilakukan perbaikan walaupun masih memiliki kualitas ketahanan aspal yang kurang baik serta waktu perbaikan dari kerusakan jalan dinilai tidak tepat waktu. Dalam memahami bagaimana pengukuran responsivitas kinerja Dinas PUPR, dapat dilihat melalui pengukuran produktivitas dengan beberapa indikator yakni melihat kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan dan kemampuan menanggapi keluhan masyarakat. Dari indikator tersebut, responsivitas kinerja Dinas PUPR masih cenderung lambat dalam melakukan pelayanan terhadap keluhan yang terjadi di masyarakat. Untuk meningkatkan responsivitas dan kecepatan dalam menanggapi keluhan masyarakat dengan mengembangkan sebuah sistem pengaduan yang lebih efisien dan transparan agar masyarakat merasa lebih dihargai dan dilayani dengan baik serta meningkatkan koordinasi internal dan eksternal agar dapat memberikan solusi yang tepat dan cepat terhadap setiap keluhan yang masuk. Serta melakukan evaluasi dan identifikasi terhadap faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan, seperti anggaran, tenaga kerja dan kelengkapan alat, untuk kemudian melakukan tindakan korektif yang diperlukan. Selain itu perlunya kerjasama seluruh masyarakat di Simpang Beringin maupun Dinas PUPR untuk lebih memelihara dan menjaga jalan yang telah dibangun dan meningkatkan kinerja dalam pelaksanaan program kedepannya, serta meningkatkan motivasi kerja pada sosialisasi terhadap masyarakat agar nantinya mencapai tujuan yang diinginkan.

## Referensi

- Agus, Dwiyanto, Dr. Ir. H. Alisjahbana, MA (Ed.). 2010. Manajemen Kinerja Pemerintahan Daerah. Samarinda. Laksbang Pressindo Yogyakarta.
- Biro Administrasi Pembangunan Setda Sumatera Utara. 2023. Progress Report Pengendalian Pembangunan Provinsi Sumatera Utara. [Http://Prp2sumut.Sumutprov.Go.Id/Kabupaten-Kota-Detail-2023/Tyh6xbhmti2rjrxmvlcjzwtwgrqt09](http://Prp2sumut.Sumutprov.Go.Id/Kabupaten-Kota-Detail-2023/Tyh6xbhmti2rjrxmvlcjzwtwgrqt09).
- Debby, A. 2024. Responsivitas Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Sumatera Utara Dalam Pemeliharaan Jalan Di Kecamatan Medan Marelan. Skripsi.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta. Gava Media.
- Hardiani, N. 2008. Kajian Perkerasan Jalan Lentur Akibat Beban Lalu Lintas dengan Menggunakan Program HDM – III. Jakarta. Fakultas Teknik Universitas Indonesia. Skripsi.
- Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta. UUP STIM YKPN.
- Rochmah, S. 2013. Responsivitas Pelayanan Studi Pada Kebijakan Pelayanan Air Bersih. Malang. UB Press.
- RSNI T – 14 – 2004 Republik Indonesia Tahun 2004 Tentang Klasifikasi Jalan dan Badan Standardisasi Nasional.

- Suwardo dan Sugiharto. 2004. Tingkat Kerataan Jalan Berdasarkan Alat Rolling Straight Edge untuk Mengestimasi Kondisi Pelayanan Jalan (PSI dan RCI). Simposium VII FSTPT. Universitas Katolik Parahyangan.
- Undang-Undang RI Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan. Jakarta. DataBase.
- Undang-Undang RI No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Barang. Jakarta.
- Wahda & Sadad. 2023. Kinerja Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang (Pupr) Dalam Mengelola Drainase Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Kelurahan Tobek Godang, Kecamatan Binawidya). E Journal. Jurnal Administrasi Publik Universitas Riau.