

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah- DIY

2.2.1 Profil Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah- DIY



Gambar 2. 1

Kantor Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah-DIY

Sumber: <https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/konten/profil/sejarah>

Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJJN) Jawa Tengah–D.I. Yogyakarta merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Direktorat Jenderal Bina Marga, Kementerian PUPR. UPT ini dibentuk pada tahun 2016 melalui Peraturan Menteri PUPR Nomor 20/PRT/M/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian PUPR, dan mulai beroperasi secara efektif pada tahun 2017. Wilayah kerja BBPJJN Jawa Tengah–

D.I. Yogyakarta mencakup penanganan jalan nasional di Provinsi Jawa Tengah serta Daerah Istimewa Yogyakarta. Sebelum menggunakan nomenklatur tersebut, instansi ini dikenal dengan nama Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VII Semarang dalam struktur organisasi Kementerian PUPR. Perubahan nama ini kemudian ditetapkan melalui Peraturan Menteri PUPR Nomor 16 Tahun 2020 tertanggal 2 Juni 2020.

Kantor Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Tengah–D.I. Yogyakarta berlokasi di Jalan Soekarno–Hatta KM 26, Karangjati, Kabupaten Semarang, dengan kode pos 50552. Instansi ini memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan pembangunan serta pemeliharaan infrastruktur jalan dan jembatan nasional di wilayah Provinsi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta.

Dalam menjalankan tugasnya, kegiatan BBPJN Jawa Tengah–DIY meliputi perencanaan, pengadaan, pembangunan, dan preservasi jalan dan jembatan, serta penerapan sistem manajemen mutu dan pengendalian mutu pekerjaan. Selain itu, balai ini juga menangani penyediaan dan pengujian bahan dan peralatan, serta memastikan keselamatan dan fungsi jalan dan jembatan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan berkantor di Kabupaten Semarang, BBPJN Jawa Tengah–DIY memiliki cakupan kerja yang meliputi dua provinsi, yaitu Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta.

2.2.2 Visi dan Misi

Visi BBPJN Jawa Tengah-DIY adalah “Terwujudnya Sistem Jaringan Jalan Yang Andal, Terpadu & Berkelanjutan Di Seluruh Wilayah Nasional Untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Dan Kesejahteraan Sosial”. Visi tersebut diiringi dengan orientasi penyediaan jaringan jalan yang andal, terpadu, dan berkelanjutan dalam rangka mendukung pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan sosial melalui proses pengaturan, pembinaan, pembangunan, pengusahaan, dan pengawasan di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia

Untuk mewujudkan visi tersebut, BBPJN Jawa Tengah- DIY menjabarkan dalam misi berikut:

1. Mewujudkan jaringan jalan nasional yang berkelanjutan mobilitas, aksesibilitas dan keselamatan yang memadai, untuk melayani pusat-pusat kegiatan nasional, wilayah, dan kawasan strategis nasional
2. Mewujudkan jaringan jalan nasional bebas hambatan antar perkotaan dan di kawasan perkotaan yang memiliki intensitas pergerakan logistik tinggi yang menghubungkan dan melayani pusat-pusat kegiatan ekonomi utama nasional
3. Memfasilitasi agar kapasitas pemerintah daerah meningkat dalam menyelenggarakan jalan daerah yang berkelanjutan dengan mobilitas, aksesibilitas dan keselamatan yang memadai

2.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi

Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah - D.I.Yogyakarta sesuai Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2025 mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut.

1. Tugas

Melaksanakan pemrograman, perencanaan, pengadaan, pembangunan preservasi dan pengendalian terhadap norma, standar, pedoman dan kriteria bidang jalan dan jembatan termasuk konektivitas jaringan jalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

2. Fungsi

- a. Penyusunan rencana, program dan anggaran pembangunan dan preservasi jalan dan jembatan;
- b. Penyiapan, pelaksanaan, dan pengolahan data dan informasi jalan dan jembatan, serta verifikasi data jaringan jalan daerah, dan verifikasi usulan pemrograman jalan daerah;
- c. Pelaksanaan studi kelayakan, survei, investigasi, dan evaluasi perencanaan teknis bidang jalan dan jembatan termasuk keselamatan jalan, daerah rawan bencana, dan lingkungan;
- d. Penyiapan program, pengendalian, dan pengawasan pengadaan lahan jalan nasional, jalan bebas hambatan, dan jalan tol;
- e. Penyusunan rencana, program, dan anggaran penanganan jalan dan jembatan termasuk sistem manajemen keselamatan konstruksi dan lingkungan serta perubahannya;

- f. Penyiapan bahan dan dokumen pengadaan bidang jalan dan jembatan termasuk penyusunan dan pengawasan penerapan analisis harga satuan pekerjaan bidang jalan dan jembatan;
- g. Pengendalian dan pelaksanaan pengadaan barang dan jasa kegiatan penanganan jalan dan jembatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- h. Sertifikasi laik operasi mesin pencampur aspal (*asphalt mixing plant*);
- i. Pengendalian pelaksanaan pekerjaan dan perubahan kontrak pekerjaan bidang jalan dan jembatan termasuk evaluasi kinerja penyedia jasa;
- j. Penerapan hasil pengembangan teknologi bahan dan peralatan jalan dan jembatan;
- k. Pengendalian penerapan sistem manajemen keselamatan konstruksi dan lingkungan di bidang jalan dan jembatan;
- l. Pelaksanaan pengujian, pemantauan, dan pengendalian bahan dan hasil pekerjaan konstruksi serta evaluasi terhadap hasil pengujian;
- m. Pelaksanaan analisis dampak lingkungan dan lalu lintas;
- n. Penyiapan rencana kerja pengendalian dan pengawasan, serta pemanfaatan sumber daya konstruksi penanganan jalan termasuk jalan bebas hambatan dan jalan tol yang dilaksanakan konstruksinya oleh pemerintah;

- o. Pelaksanaan koordinasi, evaluasi, dan pengawasan terhadap pembangunan jalan tol yang dilaksanakan oleh Badan Usaha Jalan Tol;
- p. Koordinasi dan pemantauan kegiatan operasi dan pemeliharaan jalan bebas hambatan dan jalan tol serta koordinasi pelaksanaan uji teknis dan operasi jalan tol dalam rangka laik fungsi jalan tol yang berada di wilayah kerjanya;
- q. Pelaksanaan program kelaikan jalan dan jembatan nasional termasuk uji laik fungsi;
- r. Pengadaan atau penyediaan, penyimpanan, pemeliharaan, penggunaan dan pemantauan bahan dan peralatan untuk jalan dan jembatan termasuk suku cadang sesuai dengan kewenangan;
- s. Evaluasi dan penerapan standar pelayanan minimal jalan dan jembatan;
- t. Penyusunan rencana, program dan anggaran, serta evaluasi perencanaan teknis perbaikan kerusakan jalan dan jembatan akibat bencana alam;
- u. Pencegahan atau mitigasi dan pengendalian pelaksanaan penanggulangan bencana yang berdampak pada jalan dan jembatan;
- v. Pelaksanaan audit keselamatan jalan dan jembatan;
- w. Penyediaan konsultasi teknik penanganan jalan dan jembatan pada jalan daerah termasuk konektivitas jaringan jalan;
- x. Penyusunan laporan akuntabilitas kinerja balai besar;

- y. Penyiapan bahan dan pendampingan dalam periode audit internal dan eksternal dalam rangka penuntasan temuan terkait penanganan jalan dan jembatan, dan;
- z. Pelaksanaan penyusunan laporan akuntansi keuangan dan akuntansi barang milik negara selaku unit akuntansi wilayah serta laporan kinerja pelaksanaan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, umum, barang milik negara, hukum, komunikasi publik dan rumah tangga, serta koordinasi dengan instansi terkait

2.2.4 Struktur Organisasi

Susunan dan Bagan Organisasi Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah-DIY sebagai berikut:

1. Susunan Organisasi Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa

Tengah-DIY terdiri dari

- a. Kepala BBPJN Jawa Tengah-DIY
- b. Bidang Keterpaduan Pembangunan Infrastruktur Jalan
 - Ketua Tim Penyusunan Program
 - Ketua Tim Pengendalian Pelaksanaan Program
 - Ketua Tim Evaluasi Kinerja
- c. Kepala Bidang Pembangunan Jalan Jembatan
 - Ketua Tim Pembangunan Jalan
 - Ketua Tim Pembangunan Jembatan
 - Ketua Tim Pembangunan Jalan Tol
- d. Kepala Bidang Preservasi I

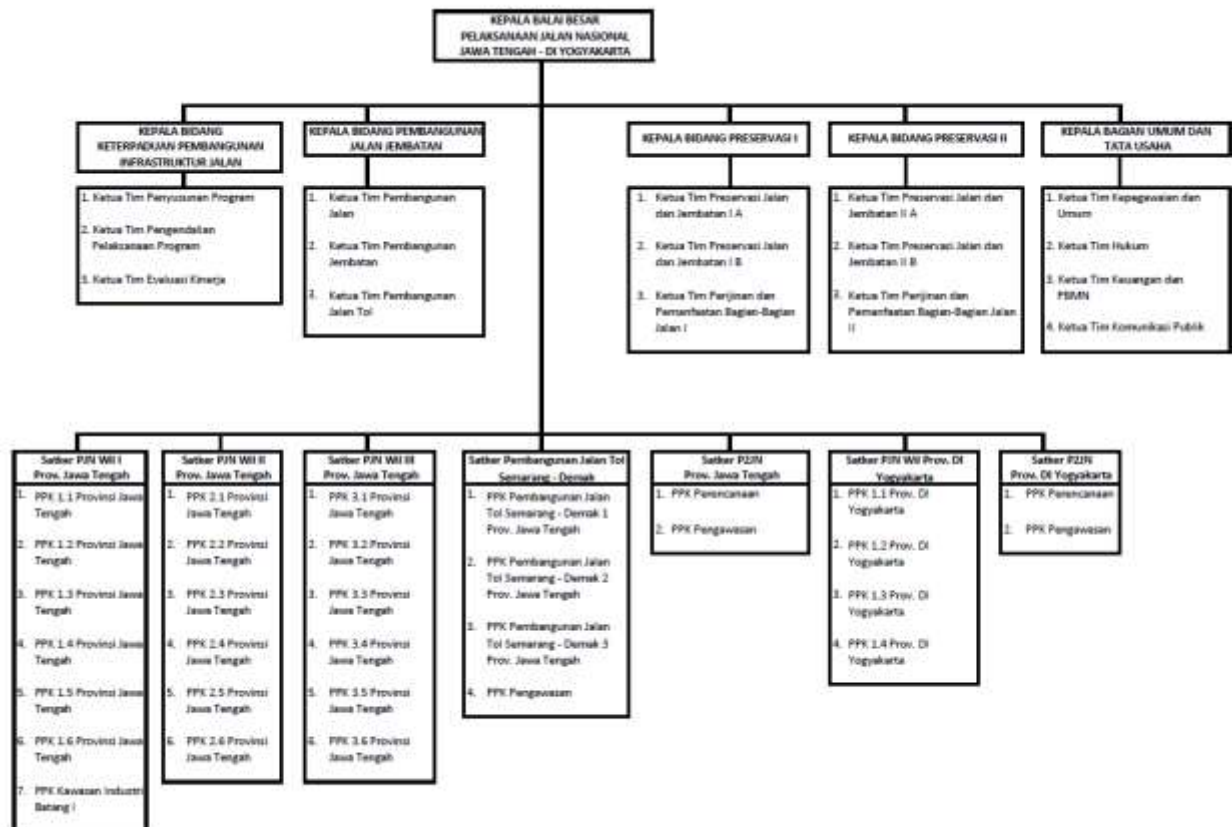
- Ketua Tim Preservasi Jalan dan Jembatan I A
 - Ketua Tim Preservasi Jalan dan Jembatan I B
 - Ketua Tim Perijinan dan Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan I
- e. Kepala Bidang Preservasi II
- Ketua Tim Preservasi Jalan dan Jembatan II A
 - Ketua Tim Preservasi Jalan dan Jembatan II B
 - Ketua Tim Perijinan dan Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan II
- f. Bagian Umum dan Tata Usaha
- Ketua Tim Kepegawaian & Umum
 - Ketua Tim Hukum
 - Ketua Tim Komunikasi Publik
 - Ketua Tim Pengelolaan Barang Milik Negara

Pada Bagian Umum dan Tata Usaha BBPJN Jawa Tengah–DIY terdapat Tim Komunikasi Publik yang memiliki tugas dalam pengelolaan informasi dan komunikasi antara Balai dan masyarakat. Tim ini berperan dalam penyampaian informasi terkait kegiatan, program, dan capaian Balai, serta memastikan tersedianya akses informasi publik yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, Tim Komunikasi Publik juga melakukan pelaporan rutin mengenai aktivitas dan pelaksanaan tugas Balai, termasuk penyusunan laporan harian.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Tim Komunikasi Publik berkoordinasi dengan berbagai unit teknis internal maupun pihak eksternal melalui kegiatan rapat, koordinasi, dan forum komunikasi lainnya. Peran tersebut mendukung

upaya BBPJN Jawa Tengah–DIY dalam membangun hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan dan meningkatkan transparansi pelaksanaan pekerjaan jalan dan jembatan. Penanganan aduan masyarakat terkait infrastruktur jalan nasional juga menjadi bagian dari kegiatan komunikasi publik yang sejalan dengan visi dan misi Balai dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang responsif dan informatif.

2. Struktur Organisasi BBPJN Jawa Tengah-DIY



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi BBPJN Jawa Tengah – DIY

Sumber: <https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng/diy/konten/profil/struktur-organisasi>

2.2 Portal LaporGub



Gambar 2. 3 Website LaporGub

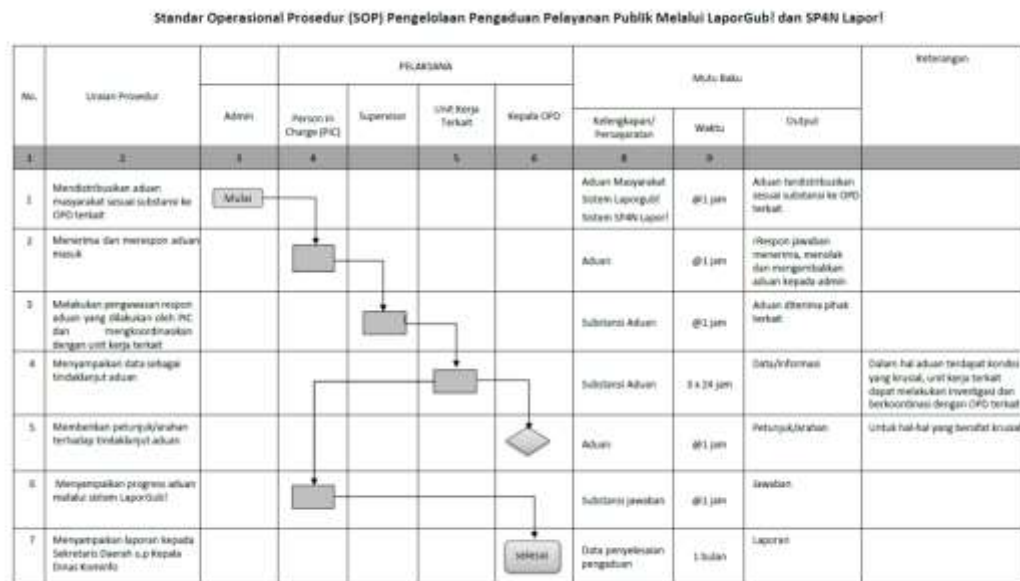
Sumber: [LaporGub! - Jelajah Aduan](https://laporgub.jatengprov.go.id/)

Masyarakat Jawa Tengah kini tidak perlu bingung atau harus datang langsung ke kantor terkait ketika ingin melaporkan permasalahan jalan nasional karena laporan pengaduan masyarakat dapat dilakukan secara daring. Diluncurkannya kanal laporan pengaduan “**LaporGub!**” berdasar dari Peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah. Media komunikasi sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 Peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 13 Tahun 2018 meliputi “(1) media Laporgub! melalui website laporgub.jatengprov.go.id; (2) media Laporgub! melalui aplikasi ponsel berbasis android; (3) Media Instagram dengan nama akun Pemprov Jawa Tengah (@provjateng); (4) Media Twitter dengan nama akun @provjateng #kemalajateng #jatenggayeng”.

Kanal LaporGub! bertujuan untuk menampung pengaduan ataupun keluhan dari masyarakat di sektor pelayanan publik termasuk laporan kerusakan jalan nasional di wilayah Jawa Tengah melalui Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Tengah-D.I. Yogyakarta. LaporGub! telah hadir di tengah masyarakat sejak tahun 2014, namun baru terintegrasi dengan BBPJN Jawa Tengah-DIY pada tahun 2023 karena sebelumnya penanganan laporan aduan merupakan kewenangan dari Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Jawa Tengah. LaporGub! dapat diakses melalui situs web <https://laporgub.jatengprov.go.id/> maupun aplikasi LaporGub! yang dapat diunduh melalui google *playstore*.

Pihak LaporGub! dan BBPJN Jawa Tengah-DIY telah terintegrasi dalam penanganan laporan aduan masyarakat terkait dengan permasalahan jalan nasional yang berada di wilayah Provinsi Jawa Tengah, tidak termasuk Provinsi DIY, karena kanal LaporGub! merupakan portal laporan pengaduan khusus untuk wilayah Provinsi Jawa Tengah. Masyarakat dapat memantau secara langsung proses pengaduan di portal LaporGub! melalui website maupun aplikasi yang tersedia. Penanganan laporan aduan di jajaran Pemerintah Provinsi Jawa Tengah bersifat otomatis, yang artinya setiap pengaduan yang masuk akan dikonfirmasi oleh tim LaporGub! dan segera meneruskan kewenangannya kepada instansi terkait.

2.2.1 SOP Penanganan Laporan Aduan di LapoRGub!



Gambar 2. 4 SOP Penanganan Aduan melalui kanal LapoRGub

Sumber: <https://laporgub.jatengprov.go.id/sop>

Standar Operasional Prosedur Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui LapoRGub! dan SP4N-LAPOR! merupakan pedoman teknis yang mengatur alur, aktor, waktu, serta output dalam proses penanganan laporan pengaduan masyarakat. Keberadaan SOP ini menjadi landasan penting dalam memahami bagaimana mekanisme respons pemerintah dijalankan secara administratif dan operasional. Berdasarkan SOP yang ditampilkan, alur penanganan pengaduan dimulai dari proses pendistribusian aduan sesuai substansi ke OPD atau unit kerja terkait, dilanjutkan dengan tahap penerimaan dan respon awal, pengawasan oleh supervisor, hingga penyampaian tindak lanjut dan pelaporan hasil penyelesaian. Setiap tahapan telah dilengkapi dengan mutu baku waktu, misalnya respon awal yang ditargetkan dalam

waktu satu jam, serta koordinasi lanjutan yang memiliki batas waktu tertentu. Ketentuan waktu ini menunjukkan adanya upaya institusional untuk menjamin kecepatan dan ketepatan respon, yang merupakan salah satu indikator utama responsivitas dalam tata kelola pemerintahan.

Selain itu, SOP juga memperlihatkan adanya pembagian peran yang jelas antara admin, person in charge (PIC), supervisor, unit kerja terkait, hingga kepala OPD. Kejelasan peran ini berkaitan erat dengan dimensi tanggung jawab dan akuntabilitas, karena setiap aktor memiliki kewenangan dan kewajiban yang terdefinisi dalam menangani aduan masyarakat. Dengan demikian, SOP berfungsi sebagai instrumen untuk memastikan bahwa setiap laporan tidak hanya diterima, tetapi juga diproses dan ditindaklanjuti oleh pihak yang berwenang.