BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan infrastruktur memiliki peranan yang penting dalam mendukung pelaksanaan kegiatan masyarakat sehari-hari. Pembangunan infrastruktur jalan, jembatan, pelabuhan, bandara, dan fasilitas energi maupun air bersih dapat memudahkan masyarakat dalam melaksanakan mobilitas, melaksanakan kegiatan ekonomi, menghubungkan antar wilayah, serta memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik (Sadikin et al., 2024). Ini berarti, pembangunan infrastruktur berfungsi sebagai pendukung aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat, yang kemudian menyebabkannya sebagai aspek penting yang perlu diperhatikan oleh pemerintah.

Dari pembangunan infrastruktur yang mencakup berbagai fasilitas publik, jalan menjadi salah satu fasilitas penting dengan perannya sebagai prasarana untuk melaksanakan mobilitas dari satu lokasi ke lokasi lainnya (Rosa et al., 2022). Jalan mendukung mobilitas masyarakat dalam melaksanakan berbagai aktivitas sosial sehari-hari, seperti berangkat sekolah, mengunjungi tempat yang berbeda, dan lain-lain. Selain mendukung aktivitas sosial, jalan juga mendukung aktivitas ekonomi seperti distribusi barang, jasa, dan sumber daya manusia, membantu mengurangi biaya kerusakan kendaraan bermotor, serta membuka kesempatan baru bagi aktivitas ekonomi, yang

kemudian menyebabkannya sebagai pemicu pertumbuhan ekonomi daerah (Lestari et al., 2025).

Menurut Masyarakat Transportasi Indonesia (MTI), infrastruktur jalan yang baik akan memudahkan logistik barang dan jasa. Kemudahan logistik barang dan jasa akan memudahkan distribusi hasil produksi dan jasa ke berbagai wilayah. Misalnya, masyarakat di wilayah pegunungan terpencil dapat menjual hasil pertanian mereka ke daerah lain dengan mudah karena adanya jalan dengan kondisi baik yang menjangkau daerah tempat mereka tinggal, hal ini menunjukkan bahwa jalan yang baik akan membentuk konektivitas yang dapat meningkatkan potensi ekonomi daerah setempat (Kristina & Ginting, 2025).

Melihat perannya yang penting dalam mendukung aktivitas sosial-ekonomi masyarakat, kondisi jalan yang baik dan berfungsi secara optimal perlu menjadi perhatian khusus pemerintah, khususnya pemerintah daerah. SK Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) No. 1688/KPTS/M/2022 menunjukkan bahwa total panjang infrastruktur jalan di Indonesia mencapai 529.132,19 km, dengan 441.250,19 km di antaranya berstatus jalan daerah kabupaten/kota. Artinya, jalan di Indonesia didominasi oleh jalan daerah atau jalan berstatus kabupaten/kota yang memerlukan perhatian khusus dari pemerintah daerah yang memiliki kewenangan dalam mengelola jalan kabupaten/kota. Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 13/PRT/M/2011 Tentang Tata Cara Pemeliharaan dan Penilikan Jalan, kegiatan yang perlu dilaksanakan guna mempertahankan kondisi jalan

agar tetap berada dalam kondisi baik dan berfungsi secara optimal adalah kegiatan pemeliharaan jalan.

Kegiatan pemeliharaan jalan adalah kegiatan penanganan jalan yang terdiri dari pencegahan, perawatan, dan perbaikan jalan melalui pemeliharaan rutin, pemeliharaan berkala, rehabilitasi, dan rekonstruksi untuk mempertahankan kondisi jalan agar tetap berada dalam kondisi baik dan berfungsi secara optimal dalam melayani lalu lintas. Namun pada kenyataannya, masih banyak jalan di Indonesia yang mengalami kerusakan, khususnya jalan berstatus kabupaten/kota yang mencangkup lebih dari setengah dari total panjang infrastruktur jalan yang ada di Indonesia, yang tidak berada dalam kondisi baik dan berfungsi secara optimal dalam melayani lalu lintas. Fenomena banyaknya jalan kabupaten/kota yang rusak ini tentunya tidak mencerminkan terjadinya pelaksanaan kegiatan pemeliharaan jalan yang baik dan benar pada ruas-ruas jalan kabupaten/kota tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dari data Kementerian PUPR tahun 2024 yang menunjukkan bahwa ada 180.716 km jalan daerah berstatus kabupaten/kota yang mengalami kerusakan dari total 441.250,19 km jalan daerah kabupaten/kota di seluruh Indonesia (Direktorat Jenderal Bina Marga, 2022).

Kabupaten Pemalang merupakan salah satu daerah yang tidak luput dari permasalahan kerusakan jalan berstatus kabupaten/kota tersebut. Lebih tepatnya adalah jalan berstatus kabupaten, yang berdasarkan pengamatan langsung di lapangan, kerusakan jalannya ditandai dengan jalan yang berlubang, bergelombang, dan jalan dengan permukaan tidak rata.

Permasalahan kerusakan jalan tersebut dapat ditemui hampir di setiap ruas-ruas jalan kabupaten yang berada di masing-masing kecamatan di Kabupaten Pemalang dengan total kerusakan sepanjang 191,02 km. Datanya adalah sebagai berikut.

Tabel 1. 1 Kondisi Jalan Berstatus Kabupaten yang Rusak di Kabupaten Pemalang Tahun 2025

No.	Nama Kecamatan	Panjang Kondisi Jalan (km)
1	Ampelgading	7,31 km
2	Bantarbolang	13,23 km
3	Belik	20,45 km
4	Bodeh	16,08 km
5	Comal	8,88 km
6	Moga	6,5 km
7	Pemalang	23,85 km
8	Petarukan	17,68 km
9	Pulosari	9,07 km
10	Randudongkal	15,13 km
11	Taman	21,57 km
12	Ulujami	9,32 km
13	Warungpring	0,9 km
14	Watukumpul	21,05 km
Total Panjang Jalan Rusak		**191,02 km**

Sumber : Bidang Bina Marga DPUPR Kabupaten Pemalang

Permasalahan lain yang ditemui adalah jalan yang mudah rusak sebelum genap satu tahun diperbaiki, ditandai dengan material pembentuk jalannya yaitu aspal yang mudah mengelupas, seperti di Jalan Sukun di Desa Bojongnangka, sebagian jalan di Desa Pagergunung, dan Jalan Sumberharjo di Desa Banjarmulya. Pemeliharaan jalan yang masih belum cukup baik juga

masih sering ditemui di beberapa ruas jalan, ditandai dengan jalan rusak yang tidak kunjung diperbaiki selama bertahun-tahun, seperti di Jalan Dukuh Kalibuntu di Kecamatan Moga, Jalan Desa Simpur Barong di Kecamatan Belik, Jalan Raya Bodeh-Watukumpul, Jalan Desa Tlagasana di Kecamatan Watukumpul, dan Jalan Desa Kramat di Kecamatan Pemalang. Kondisi ini menghambat aktivitas masyarakat, khususnya pada saat musim hujan yang menyebabkan permukaan jalan menjadi licin dan penuh genangan air.

Data dari tabel di atas juga menunjukkan bahwa permasalahan jalan yang rusak masih banyak ditemui di kecamatan-kecamatan penghasil produk pertanian dan perkebunan yang menjadi penopang ekonomi Kabupaten Pemalang, berdasarkan artikel resmi dari portal berita milik Pemerintah Kabupaten Pemalang, kecamatan-kecamatan tersebut adalah Kecamatan Bantarbolang, Belik, Bodeh, Randudongkal, dan Watukumpul. Kecamatan-kecamatan tersebut terletak di dataran tinggi pegunungan yang menghasilkan tanaman pangan seperti padi, ketela pohon, jagung, sayuran, bawang merah, cabai merah, dan mentimun, serta buah-buahan seperti nanas, pisang, dan mangga. Kondisi ini dapat mengganggu kelancaran proses ekonomi Masyarakat Kabupaten Pemalang karena jalan yang rusak dapat menghambat distribusi barang dan jasa dari daerah (kabupaten/kota) yang satu ke daerah (kabupaten/kota) yang lain.

Menurut Masyarakat Transportasi Indonesia (MTI), kondisi jalan yang rusak seperti ini mengganggu kenyamanan perjalanan, meningkatkan risiko kecelakaan, menyebabkan keterlambatan lalu lintas, serta berpotensi

menurunkan pertumbuhan ekonomi daerah. Pertumbuhan ekonomi daerah yang rendah berisiko meningkatkan angka kemiskinan di suatu daerah karena pergerakan ekonomi masyarakat di daerah tersebut yang menjadi lebih lambat, sebaliknya, pertumbuhan ekonomi yang tinggi dapat membantu mengurangi angka kemiskinan karena pergerakan ekonomi yang lebih cepat (Rahmat, 2025). Kondisi kerusakan Jalan Kabupaten Pemalang ini tidak dapat dibiarkan begitu saja karena dapat mengganggu aktivitas sosial-ekonomi Masyarakat Kabupaten Pemalang secara terus menerus.

Data dari Laporan Infrastruktur Jalan Kabupaten Pemalang Tahun 2024 dan 2025 oleh Bidang Bina Marga menunjukkan bahwa pemeliharaan jalan di Kabupaten Pemalang pada tahun 2025 menghasilkan panjang pemeliharaan jalan sepanjang 42,96 km, sementara pemeliharaan jalan pada tahun 2024 berhasil menangani ruas-ruas jalan secara lebih panjang yaitu sepanjang 46,47 km. Dapat dilihat bahwa pemeliharaan jalan pada tahun 2025 mengalami penurunan panjang pemeliharaan jalan yang ditangani meskipun tidak signifikan. Namun, hal yang menjadi perhatian adalah anggaran pemeliharaan jalan yang digunakan dan anggaran yang direalisasikan untuk menghasilkan dua pemeliharaan jalan tersebut. Di tahun 2024, Bidang Bina Marga memiliki anggaran sebesar Rp 39.695.155.000 untuk menghasilkan pemeliharaan jalan sepanjang 46,47 km jalan meskipun kemudian mengalami *over budget* dengan total realisasi sebesar Rp 62.093.333.333, sementara Bidang Bina Marga di tahun 2025 memiliki anggaran yang lebih besar, yaitu sebesar Rp 127.418.163.300 yang menghasilkan pemeliharaan jalan yang lebih sedikit

(pendek) per-kilometernya dengan yang di tahun 2024, yaitu sepanjang 42,96 km dengan total realisasi sebesar Rp 69.502.666.664.

Mempertimbangkan jalan rusak yang jumlahnya cukup banyak di tahun 2025, serta fenomena-fenomena lain seperti jalan rusak yang tidak kunjung diperbaiki, munculnya fenomena jalan yang mudah rusak, serta mempertimbangkan adanya hasil pemeliharaan jalan oleh Bidang Bina Marga yang tidak cukup signifikan meskipun menggunakan anggaran pemeliharaan jalan yang lebih banyak di tahun 2025, menyebabkan peneliti tertarik untuk meneliti kinerja Bidang Bina Marga DPUPR Kabupaten Pemalang dalam melaksanakan tugas-tugas pemeliharaan jalan di tahun 2025.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja Bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) dalam pemeliharaan jalan di Kabupaten Pemalang?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) dalam pemeliharaan jalan di Kabupaten Pemalang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui kinerja Bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) dalam pemeliharaan jalan di Kabupaten Pemalang.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) dalam pemeliharaan jalan di Kabupaten Pemalang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui kinerja Bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang (DPUPR) Kabupaten Pemalang dalam melaksanakan pemeliharaan jalan di Kabupaten Pemalang di tahun 2025.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki keterkaitan dengan pemeliharaan jalan kabupaten/kota.

1.5 Penelitian Terdahulu / *Literature Review*

Penelitian terdahulu berisi penelitian-penelitian yang sudah pernah dilaksanakan, yang kemudian dijadikan sebagai referensi dalam penelitian ini. Penelitian pertama ditulis oleh Fadhil Azhar Rahmat pada tahun 2025. Penelitian ini berjudul Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Dalam Mengoptimalkan Pembangunan Infrastruktur Jalan Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang menganalisis kinerja birokrasi dalam mengoptimalkan pembangunan Infrastruktur jalan di Kabupaten Pandeglang menggunakan

Teori Kinerja Agus Dwiyanto (2018:47) yang menganalisis aspek produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Penelitian ini berangkat dari permasalahan jalan rusak yang mendominasi kondisi jalan di Kabupaten Pandeglang untuk mengetahui kinerja birokrasi terkait, yaitu DPUPR Kabupaten Pandeglang dalam mengoptimalkan pembangunan infrastruktur jalan di daerah tersebut. Secara keseluruhan, kinerja DPUPR Kabupaten Pandeglang dalam melaksanakan pemeliharaan jalan meliputi aspek produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas sudah berjalan dengan cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan lagi, khususnya dalam hal sarana prasarana serta sumber daya birokrat sebagai pendukung dalam meningkatkan pelayanan pada lingkungan DPUPR Kabupaten Pandeglang. Sementara itu, ada beberapa kendala dalam pemeliharaan jalan oleh DPUPR Kabupaten Pandeglang, yaitu ketidaktegasan dalam penerapan sanksi terhadap pelanggaran pembangunan dan pemeliharaan jalan, dan kurangnya sosialisasi mengenai pentingnya pembangunan dan pemeliharaan jalan. Penelitian ini menganalisis kinerja DPUPR Kabupaten Pandeglang dan upaya-upaya mereka dalam meningkatkan pembangunan infrastruktur jalan di Kabupaten Pandeglang. Sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan akan berusaha untuk mengidentifikasi kinerja DPUPR Kabupaten Pemalang dan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja mereka dalam melaksanakan pemeliharaan jalan di Kabupaten Pemalang.

Penelitian kedua ditulis oleh Retno Aprilianti Rosa, Dr. Winarti, dan Drs. Joko Suranto pada tahun 2022. Penelitian ini berjudul Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Dalam Pemeliharaan Jalan Dan Jembatan Di Kota Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang berangkat dari permasalahan jalan rusak yang tidak kunjung diperbaiki di beberapa ruas jalan. Penelitian ini menunjukkan bahwa produktivitas yang meliputi efisiensi, efektivitas, dan alokasi dana sudah dilaksanakan dengan baik. Kualitas layanan sudah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat, ditunjukkan dengan adanya 86% jalan dan 93% jembatan yang berada dalam kondisi baik. Responsivitas juga sudah dilaksanakan dengan cukup baik dengan penyediaan media untuk menyampaikan aspirasi masyarakat. Sedangkan responsibilitas dan akuntabilitas belum dilaksanakan dengan baik dan optimal, ditunjukkan dengan pemberian informasi yang belum baik dan kurangnya transparansi kepada masyarakat setempat. Penelitian ini mendeskripsikan kinerja DPUPR Kota Surakarta dalam pemeliharaan jalan dan jembatan di Kota Surakarta khususnya pada Bidang Bina Marga menggunakan Teori Kinerja Agus Dwiyanto (2018:47) yang menggunakan indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan menganalisis kinerja Bidang Bina Marga DPUPR Kabupaten Pemalang dalam pemeliharaan jalan di Kabupaten Pemalang yang juga akan berfokus pada Bidang Bina Marga dengan menggunakan teori yang sama.

Penelitian ketiga ditulis oleh Sheva Naufal Zaki, S. Nurlaily Kadarini, dan Heri Azwansyah pada tahun 2023. Penelitian ini berjudul Studi Penanganan Jalan Kabupaten Berbasis Metode *Analitycal Hierarchy Process* (AHP) Di Kabupaten Kubu Raya. Penelitian ini menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dengan teknik pengambilan keputusan *Analytical Hierarchy Process*. Penelitian ini berangkat dari permasalahan penanganan jalan yang kurang optimal akibat letak geografis daerah tersebut yang dipisahkan oleh sungai, di mana diperlukan urutan prioritas penanganan jalan di daerah tersebut agar penanganan jalan dapat berjalan dengan lebih optimal. Penelitian ini menunjukkan bahwa urutan prioritas penanganan jalan di Kabupaten Kubu Raya berdasarkan nilai bobot tertinggi sampai dengan bobot terendah adalah ruas jalan Rasau Jaya – Parit Sarem bobot 15,40%, ruas jalan Sungai Kakap – Tanjung Intan bobot 10,70%, ruas jalan Cendana bobot 8,70%, ruas jalan Sekunder C – Bintang Mas I bobot 7,40%, ruas jalan Kuala Dua – Parit Ngabeh bobot 6,70%, ruas jalan Bhakti bobot 6,50%, ruas jalan Batu Ampar – Karang Anyar bobot 6,40%, ruas jalan Madusari bobot 6,10%, ruas jalan Pinang Luar – Pinang Dalam bobot 6,00%, ruas jalan Sungai Kerawang – Muara Tiga bobot 6,00%, ruas jalan Air Putih - Ambawang bobot 5,80%, ruas jalan Supadio – Sekunder C bobot 5,70%, ruas jalan Hutan Kota - Sekunder C bobot 5,00%, dan urutan terakhir adalah ruas jalan Kampung Baru - Air Putih bobot 3,60%. Penelitian ini menganalisis dan mengurutkan prioritas penanganan jalan di Kabupaten Kubu Raya. Sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan akan berusaha mencari tahu urutan urutan prioritas pemeliharaan

jalan yang diwujudkan dalam bentuk program pemeliharaan jalan oleh Bidang Bina Marga DPUPR Kabupaten Pemalang.

Penelitian keempat ditulis oleh Venny Ria Ngongoloy, Marthen L. Kimbal, dan Welly Waworundeng pada tahun 2019. Penelitian ini berjudul Implementasi Kebijakan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Manado Dalam Pemeliharaan Infrastruktur Jalan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang berangkat dari permasalahan pemeliharaan jalan yang masih belum cukup baik, ditandai dengan beberapa ruas jalan di daerah tersebut yang tidak kunjung diperbaiki akibat dari sumber daya anggaran dan alat yang masih kurang cukup dan kurang memadai. Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pemeliharaan infrastruktur jalan oleh DPUPR Kota Manado belum berjalan dengan baik, ditunjukkan dari aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Aspek komunikasi yang belum berjalan dengan baik dapat dilihat dari laporan kerusakan jalan yang tidak ditanggapi oleh DPUPR Kota Manado. Aspek sumber daya yang belum berjalan dengan baik dapat dilihat dari kurangnya anggaran dan alat yang memadai. Aspek disposisi yang belum berjalan dengan baik dapat dilihat dari adanya pengabaian oleh DPUPR Kota Manado terhadap keluhan-keluhan dari masyarakat. Aspek struktur birokrasi yang belum berjalan dengan baik dapat dilihat dari usulan, hasil Musrenbang, skala prioritas, hasil survei, dan pengaduan dari masyarakat yang tidak semuanya dilaksanakan, bahkan ada yang tidak dilaksanakan sama sekali. Penelitian ini menganalisis implementasi kebijakan DPUPR Kota Manado dalam

pemeliharaan infrastruktur jalan dengan menggunakan Teori Edward III (dalam Subarsono, 2011:90-92) dengan melihat aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan akan berusaha menganalisis pelaksanaan pemeliharaan jalan oleh Bidang Bina Marga DPUPR Kabupaten Pemalang dengan menggunakan teori yang berbeda, yaitu Teori Agus Dwiyanto (2018:47) dengan melihat aspek produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Penelitian kelima ditulis oleh M. Alex dan Sri Maulidah pada tahun 2024. Penelitian ini berjudul Peran Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Dalam Pemeliharaan Jalan Di Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang berangkat dari permasalahan banyaknya jalan rusak yang berdampak pada efisiensi waktu tempuh. Penelitian ini menunjukkan bahwa DPUPR Kabupaten Indragiri Hilir belum berperan baik dalam menyelenggarakan pemeliharaan jalan di Kecamatan Enok karena DPUPR Kabupaten Indragiri Hilir masih belum responsif terhadap permasalahan jalan rusak. DPUPR Kabupaten Indragiri Hilir dinilai belum mampu memaksimalkan perannya sebagai stabilisator, inovator, pelopor, dan sebagai pelaksana pemeliharaan jalan. Penelitian ini berusaha untuk mengetahui peran dan hambatan-hambatan yang dihadapi oleh DPUPR Kabupaten Indragiri Hilir dalam pemeliharaan jalan di Kecamatan Enok. Sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan akan berusaha untuk mengetahui kinerja dan hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Bidang

Bina Marga DPUPR Kabupaten Pemalang dalam pemeliharaan jalan di seluruh kecamatan di Kabupaten Pemalang.

Dari kelima penelitian di atas, dapat diketahui bahwa penelitian terkait pemeliharaan jalan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) masing-masing daerah kabupaten/kota telah dilakukan dengan hasil yang menunjukkan bahwa masing-masing pelaksanaan pemeliharaan jalan di kabupaten/kota memiliki hambatan dan tantangan nya masing-masing. Misalnya, Penelitian Fadhil Azhar Rahmat (2025) dan Retno Aprilianti Rosa, Winarti, dan Joko Suranto (2022) memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu menggunakan Teori Kinerja Birokrasi oleh Agus Dwiyanto untuk menganalisis pemeliharaan jalan yanga dilakukan di Kabupaten Pandeglang dan Kota Surakarta. Penelitian keduanya menggunakan indikator aspek produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas yang kemudian menghasilkan hasil penelitian yang menunjukkan kekurangan masing-masing pelaksanaan pemeliharaan jalan di kabupaten dan kota tersebut. Penelitian pemeliharaan jalan di Kabupaten Pandeglang oleh Rahmat (2025) menunjukkan bahwa pemeliharaan jalan di Kabupaten Pandeglang meliputi aspek produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas secara umum telah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat kekurangan pada aspek sarana prasarana dan sumber daya birokrat. Sementara itu, penelitian Rosa et al. (2022) menunjukkan bahwa produktivitas dan kualitas layanan DPUPR Kota Surakarta telah berjalan dengan baik, sedangkan responsibilitas dan

akuntabilitas masih belum optimal, khususnya dalam hal pemberian informasi dan transparansi kepada masyarakat. Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa kinerja organisasi dalam pemeliharaan jalan tidak hanya dinilai dari hasil fisik berupa kondisi jalan pada aspek produktivitas, tetapi juga dinilai dari kemampuan organisasi pengelolanya dalam memberikan pelayanan, merespons kebutuhan masyarakat, menjalankan tugas sesuai ketentuan, serta mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada masyarakat.

Selanjutnya, penelitian Sheva Naufal Zaki, S. Nurlaily Kadarini, dan Heri Azwansyah (2023) memiliki fokus penelitian yang berbeda yaitu penentuan prioritas penanganan jalan sebagai bagian dari kegiatan pemeliharaan jalan, menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) untuk menentukan prioritas penanganan jalan di Kabupaten Kubu Raya. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ruas-ruas jalan di Kabupaten Kubu Raya memiliki urutan prioritasnya masing-masing berdasarkan penilaian nilai bobot tertinggi sampai dengan bobot terendah. Penelitian ini menunjukkan bahwa penentuan prioritas untuk menangani ruas-ruas jalan yang ada di masing-masing kabupaten/kota penting untuk dilakukan agar sumber daya yang terbatas dapat diarahkan untuk menangani ruas jalan yang membutuhkan penanganan terlebih dahulu. Penelitian ini memang tidak memiliki relevansi secara langsung dengan penelitian yang akan dilakukan, namun penelitian tersebut memiliki relevansi berupa penggambaran model penentuan skala prioritas penanganan jalan menggunakan analisis AHP, yang mana kegiatan penentuan skala prioritas tersebut juga dilakukan oleh Bidang

Bina Marga Kabupaten Pemalang dalam menentukan program pemeliharaan jalan di tahun 2025 meskipun Bidang Bina Marga Kabupaten Pemalang menggunakan analisis skala prioritas yang berbeda. Maka, penelitian tersebut dapat digunakan sebagai landasan untuk memahami aspek keprioritasan penanganan jalan, meskipun penelitian yang akan dilakukan tidak berfokus pada penyusunan prioritas ruas jalan menggunakan AHP, melainkan pada penentuan prioritas penanganan jalan yang diwujudkan dalam program pemeliharaan jalan di tahun 2025 yang dilakukan oleh Bidang Bina Marga Kabupaten Pemalang.

Kemudian, penelitian oleh Venny Ria Ngongoloy, Marthen L. Kimbal, dan Welly Waworundeng (2019) juga memiliki kesamaan berupa memiliki fokus pada pembahasan pemeliharaan jalan oleh DPUPR kabupaten/kota, meskipun penelitian tersebut menggunakan perspektif implementasi kebijakan Edward III, yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pemeliharaan jalan di Kota Manado belum berjalan dengan baik karena terkendala pada aspek komunikasi, sumber daya anggaran dan peralatan, yang kemudian menyebabkan kurangnya respon terhadap keluhan masyarakat dan belum optimalnya pelaksanaan penanganan jalan berdasarkan usulan dan skala prioritas. Penelitian ini berfokus pada implementasi kebijakan pemeliharaan jalan oleh organisasi, sementara penelitian yang akan dilaksanakan akan berfokus pada kinerja pemeliharaan jalan oleh organisasi. Sehingga penelitian yang akan dilakukan tidak hanya akan melihat proses implementasi kebijakan

organisasinya, tetapi juga akan melihat dan menilai kinerja organisasi dalam melakukan pemeliharaan jalan.

Sementara itu, penelitian M. Alex dan Sri Maulidah (2024) membahas peran DPUPR kabupaten/kota dalam pemeliharaan jalan di Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir dengan menganalisis aspek stabilisator, inovator, pelopor, dan pelaksana pemeliharaan jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPUPR belum menjalankan perannya secara optimal karena masih kurang responsif terhadap permasalahan jalan rusak serta belum mampu memaksimalkan peran sebagai stabilisator, inovator, pelopor, dan pelaksana pemeliharaan jalan. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam hal mengkaji permasalahan dan hambatan yang dihadapi DPUPR dalam pemeliharaan jalan. Namun, terdapat perbedaan pada konsep yang digunakan, karena penelitian tersebut berfokus pada peran DPUPR dalam pemeliharaan jalan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada kinerja DPUPR dalam pemeliharaan jalan.

Dari kelima penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa tantangan dan hambatan yang sering dihadapi dalam pelaksanaan pemeliharaan jalan oleh DPUPR kabupaten/kota masing-masing seperti keterbatasan anggaran, sarana dan prasarana, sumber daya manusia, responsivitas terhadap pengaduan masyarakat, serta belum optimalnya transparansi dan akuntabilitas organisasi. Di sisi lain, terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa kinerja DPUPR telah berjalan cukup baik pada aspek tertentu, seperti produktivitas dan kualitas layanan. Hal tersebut menunjukkan

bahwa kinerja DPUPR dalam pemeliharaan jalan dapat berbeda antara satu daerah dengan daerah lainnya, sehingga diperlukan penelitian yang bersifat kontekstual sesuai dengan kondisi masing-masing daerah. Oleh karena itu, penelitian yang akan dilakukan di Kabupaten Pemalang akan berusaha untuk melengkapi penelitian terdahulu dengan menganalisis kinerja DPUPR Kabupaten Pemalang dalam pelaksanaan pemeliharaan jalan sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian Rahmat (2025) serta Rosa et al. (2022) dalam penggunaan Teori Kinerja Agus Dwiyanto, tetapi memiliki perbedaan pada lokasi dan fokus kajian penelitiannya. Penelitian ini secara khusus berfokus pada pemeliharaan jalan yang berlokasi di Kabupaten Pemalang yang dilakukan oleh DPUPR Kabupaten Pemalang, khususnya oleh Bidang Bina Marga, yang tidak hanya berfokus pada aspek kinerja birokrasi berdasarkan lima indikator Teori Agus Dwiyanto, tetapi juga akan berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja birokrasi dalam melaksanakan pemeliharaan jalan tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis aspek kinerja apa saja yang telah berjalan dengan baik maupun yang belum berjalan dengan baik karena masih menghadapi kendala, serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan pemeliharaan tersebut. Maka, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kinerja DPUPR Kabupaten Pemalang dalam melaksanakan pemeliharaan jalan. Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis aspek kinerja apa saja yang telah berjalan maupun yang masih menghadapi kendala,

serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan pemeliharaan tersebut.

1.6 Kerangka Teori

Dalam penelitian ini, ada beberapa teori yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan penelitian, di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Konsep Kinerja

Menurut Kamus Cambridge, kinerja atau *performance* secara umum dapat diartikan sebagai sebaik mana seseorang, alat, dan lain-lain dalam melaksanakan sebuah tugas atau aktivitas. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja dapat diartikan sebagai sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan kerja (tentang peralatan). Kinerja itu sendiri dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi, sedangkan kinerja organisasi adalah total hasil kerja yang dicapai suatu organisasi (Sunda et al., 2021). Pada dasarnya, kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh seseorang, sementara kinerja organisasi dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh sekelompok pegawai yang berada di dalam organisasi.

2. Penilaian Kinerja Birokrasi

Agus Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia menyatakan bahwa konsep penilaian kinerja birokrasi merupakan hal yang masih asing untuk dilaksanakan oleh birokrasi sebagai suatu organisasi publik, meskipun kegiatan

tersebut sangat penting untuk dilaksanakan guna mengukur keberhasilan suatu birokrasi sebagai organisasi dalam mencapai tujuannya. Penilaian terhadap kinerja birokrasi dapat digunakan untuk melihat sejauh mana pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi dalam memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa (masyarakat). Ini berarti kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat sangat bergantung pada kinerja birokrasi. Jika kinerja birokrasinya baik, maka kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakatnya akan menjadi baik pula, begitu juga sebaliknya.

Agus Dwiyanto (2018:47) menguraikan beberapa indikator penilaian birokrasi, yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas, menunjukkan tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan, produktivitas biasanya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*.
2. Kualitas layanan, menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap hasil kualitas pelayanan publik yang diberikan organisasi. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan sering kali didapatkan dari media sosial ataupun diskusi publik. Kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai parameter untuk menilai kinerja birokrasi sebagai organisasi publik.
3. Responsivitas, menunjukkan keselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas menggambarkan kemampuan birokrasi dalam menjalankan misi

dan tujuannya, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

4. Responsibilitas, menunjukkan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.
5. Akuntabilitas, menunjukkan seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi konsisten dengan kehendak masyarakat. Akuntabilitas menunjukkan seberapa besar birokrasi tunduk dan patuh kepada pejabat politik yang sudah dipilih rakyat.

3. Faktor Kinerja Birokrasi

Birokrasi sebagai organisasi publik, terdiri dari sekelompok pegawai yang kinerjanya dipengaruhi oleh banyak faktor, yang kemudian mempengaruhi kinerja organisasinya secara keseluruhan. Kinerja para pegawai dalam birokrasi adalah para birokrat, yang jika kinerjanya baik dapat mempengaruhi kinerja birokrasi secara keseluruhan, begitu juga sebaliknya. Hal ini dikarenakan kinerja birokrasi merupakan total hasil kerja suatu birokrasi yang di dalamnya berisi birokrat yang bekerja di dalam birokrasi. Menurut Armstrong dan Baron (1998) dalam Wibowo (2012), ada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu sebagai berikut.

1. Faktor pribadi, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi, motivasi, dan komitmen kepada organisasi.

2. Faktor kepemimpinan, ditunjukkan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang diberikan pemimpin tim.
3. Faktor tim, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
4. Faktor sistem, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas sarana prasarana yang diberikan organisasi, seperti desain kerja, jadwal pelaksanaan kegiatan, prosedur administratif, alat-alat kerja, maupun jumlah tenaga kerja.
5. Faktor kontekstual/situasional, ditunjukkan oleh tingginya tekanan internal dan eksternal maupun perubahan lingkungan internal, dan eksternal yang sulit dikendalikan oleh organisasi.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Desain Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif digunakan untuk memotret situasi sosial yang akan diteliti secara luas dan bersifat eksploratif. Penelitian dengan jenis deskriptif akan menghasilkan penelitian yang lebih luas dan terperinci, karena selain meneliti masalah penelitian, variabel-variabel beserta faktor-faktor permasalahan juga ikut diuraikan dalam penelitian (W Gulo dalam Arnianti, 2018). Dengan melaksanakan penelitian kualitatif deskriptif, peneliti dapat menggambarkan kondisi yang terjadi di lapangan dengan menganalisis

fenomena yang terjadi.

1.7.2 Situs Penelitian

Situs penelitian merupakan lokasi atau tempat dilaksanakannya penelitian, di mana peneliti mendapatkan data dan informasi guna menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini, situs penelitian berada di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kabupaten Pemalang yang terletak di Jalan Dr. Cipto Mangunkusumo Nomor 34, Kaligelang, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah.

1.7.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu ataupun kelompok yang dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan topik yang diteliti. Subjek dalam penelitian ini adalah Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang (DPUPR) Kabupaten Pemalang.

1.7.4 Jenis Data

Data yang akan disajikan dalam penelitian ini adalah data berupa kata tertulis, frasa, maupun simbol yang dapat menggambarkan atau menginterpretasikan tindakan seseorang ataupun sekelompok orang.

1.7.5 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung didapatkan dari sumbernya (Sugiyono, 2015). Cara memperoleh data primer adalah

dengan melaksanakan observasi di lapangan dan wawancara dengan informan. Untuk mendapatkan data primer, peneliti melaksanakan observasi terhadap kondisi dan lingkungan yang menjadi objek penelitian. Selain itu, peneliti juga melaksanakan wawancara secara mendalam dengan para informan penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan bukan langsung dari sumbernya, misalnya melalui orang lain ataupun dokumen (Sugiyono, 2015). Data tersebut diperoleh dari penelitian yang sudah dilaksanakan orang lain sebelumnya. Untuk mendapatkan data sekunder, peneliti menggunakansumber yang berasal dari buku, jurnal, artikel, dokumen, dan foto.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang sangat strategis karena penelitian dilaksanakan untuk mendapatkan data yang memenuhi standar data yang sudah ditetapkan (Sugiyono, 2015). Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut.

1. Observasi

Observasi dilaksanakan untuk mendapatkan data yang bersifat fakta (Sugiyono, 2015). Ada tiga komponen objek observasi, yaitu tempat, tokoh, dan aktivitas. Dalam penelitian ini, peneliti melaksanakan observasi pada ketiga jenis objek

observasi tersebut.

2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang yang dilaksanakan untuk bertukar informasi dan ide yang dilaksanakan dengan menyampaikan pertanyaan dan memberikan jawaban (Sugiyono, 2015). Dalam melaksanakan wawancara untuk mendapatkan data pengambilan data, ada beberapa informan yang terlibat, sebagai berikut.

Wawancara merupakan pertemuan dua orang yang dilaksanakan untuk bertukar informasi dan ide yang dilaksanakan dengan menyampaikan pertanyaan dan memberikan jawaban (Sugiyono, 2015). Dalam melaksanakan wawancara untuk mendapatkan data pengambilan data, ada beberapa informan yang terlibat, sebagai berikut.

1. Kepala Bidang Bina Marga, yaitu Bapak Yuniar Teguh Susanto, S.T., M.T., yang memiliki latar belakang pendidikan di bidang perencanaan wilayah, sudah bergerak di bidang perencanaan daerah di Badan Pembangunan, Riset, dan Inovasi Daerah atau BAPPERIDA Kabupaten Pemalang selama lebih dari 8 tahun, memiliki pengalaman sebagai Kepala Bidang Sumber Daya Air di DPUPR Pemalang selama lima

tahun, dan kemudian menjadi Kepala Bidang Bina Marga di DPUPR Kabupaten Pemalang sekarang ini.

2. Staf Bidang Marga, yaitu bapak Teguh Mumpuno S.T., M.M., yang memiliki latar belakang pendidikan di bidang perencanaan wilayah dan manajemen, memiliki pengalaman bekerja di Unit Badan Pembangunan, Riset, dan Inovasi Daerah atau BAPPERIDA Kabupaten Pemalang selama 6 tahun, hingga kemudian menjadi Staf Bidang Bina Marga di DPUPR Kabupaten Pemalang.

3. 2 orang kontraktor yaitu:

    1) Bapak Ihza, selaku pelaksana lapangan di CV. Jaya Mitra Prima Kabupaten Pemalang, merupakan seorang pelaksana lapangan dengan pendidikan terakhir sebagai sarjana ilmu komunikasi yang kemudian menekuni bidang jasa konstruksi, sudah bergerak selama 6 tahun di bidang ini sehingga memiliki pengetahuan yang luas terkait bidang konstruksi, dan sudah cukup sering bekerja untuk Bidang Bina Marga DPUPR Pemalang dalam pemeliharaan jalan.

2) Bapak Dedi Anggoro, selaku mandor di CV. Samudra Raya Utama Kabupaten Pemalang, merupakan seorang mandor pekerjaan konstruksi dengan pendidikan terakhir pada Sekolah Menengah Kejuruan atau SMK dengan jurusan Informatika, sudah menekuni bidang jasa konstruksi selama 5 tahun sehingga memiliki pengetahuan yang luas terkait bidang konstruksi dan pemahaman teknis di lapangan, dan sudah beberapa kali bekerja untuk Bidang Bina Marga DPUPR Pemalang dalam pemeliharaan jalan.

4. Tiga orang masyarakat selaku pengguna jalan:

1) Syifani Aulia, selaku pengguna jalan di Kabupaten Pemalang, seorang karyawan swasta yang setiap hari melewati ruas jalan rusak saat pulang-pergi kerja, yaitu ruas Jalan Desa Kramat Kabupaten Pemalang.

2) Ari Artika, seorang ibu rumah tangga berusia 38 tahun yang setiap harinya mengantar-jemput anak dan melaksanakan kegiatan sehari-hari lainnya dengan melalui beberapa

ruas jalan rusak, khususnya ruas jalan rusak di Jalan Sukun di Desa Bojongnangka.

3) Tria Ayuning Wiji, seorang karyawan swasta yang setiap harinya harus melewati Jalan Desa Tambakrejo yang menjadi jalan utama warga setempat, yang mengalami kerusakan di beberapa ruas jalannya.

Informan yang digunakan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling,* yang merupakan teknik pengambilan sumber data yang dilaksanakan dengan mempertimbangkan kriteria tertentu, seperti kedudukan, pekerjaan, pengalaman, dan pengetahuan yang dimiliki oleh sumber data terkait dengan topik penelitian. Misalnya, seseorang yang dipilih sebagai sumber data adalah seseorang yang menduduki posisi sebagai seorang pemimpin di sebuah organisasi (Sugiyono, 2015). Peneliti memilih informan dari Bidang Bina Marga DPUPR Kabupaten Pemalang untuk penelitian ini, yaitu Kepala Bidang Bina Marga dan Staf Bidang Marga berdasarkan pertimbangan bahwa keduanya memiliki kedudukan yang jelas di dalam organisasi (Bidang Bina Marga DPUPR Kabupaten Pemalang) dan memiliki pengetahuan serta pengalaman di bidang pemeliharaan jalan yang membuat mereka berkualifikasi dalam menjawab

pertanyaan penelitian. Selain informan yang berasal dari Bidang Bina marga, peneliti memilih dua orang kontraktor dari perusahaan jasa konstruksi lokal yang ada di Kabupaten Pemalang dengan pertimbangan bahwa merupakan orang-orang yang bekerja di bidang pekerjaan konstruksi selama bertahun-tahun, yang mana pekerjaan konstruksi memiliki keterkaitan dengan topik pemeliharaan jalan berupa pelaksanaan beberapa kegiatan pemeliharan jalan yang biasanya diserahkan kepada penyedia jasa konstruksi (kontraktor). Kontraktor yang bergerak di bidang jasa konstruksi selama bertahun-tahun tentunya memiliki pengalaman dan pengetahuan di bidang pekerjaan konstruksi, khususnya pada pekerjaan konstruksi infrastruktur jalan kabupaten/kota sehingga mereka berkualifikasi untuk menjawab pertanyaan penelitian. Sementara itu, Masyarakat Kabupaten Pemalang yang berjumlah tiga orang dipilih dengan pertimbangan bahwa mereka adalah masyarakat asli Kabupaten Pemalang yang menggunakan ruas-ruas jalan berstatus kabupaten di Kabupaten Pemalang setiap harinya, dalam melakukan mobilitas dalam rangka kegiatan sosial dan ekonomi. Sebagai masyarakat pengguna jalan sehari-hari, mereka memiliki pengalaman yang dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian, karena mereka tentunya

merasakan dampak dari kondisi infrastruktur jalan yang ada di Kabupaten Pemalang.

3. **Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang melengkapi teknik observasi dan wawancara, dapat berbentuk gambar, tulisan, atau karya-karya monumental (Sugiyono, 2015). Dokumentasi dilaksanakan untuk mendukung data lain yang sudah didapatkan.

1.7.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses pencarian dan penyusunan data yang sudah didapatkan secara sistematis agar mudah dipahami dan dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2015). Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. **Reduksi Data**

Reduksi Data dilaksanakan dengan memilih data yang bersifat pokok, penting, relevan, menarik atau maupun tidak menarik untuk digunakan dalam penelitian. Reduksi data dilaksanakan agar data yangdidapatkan dapat mempermudah pengumpulan data yang dibutuhkan selanjutnya dan mempermudah saat mencarinya jika dibutuhkan (Sugiyono, 2015).

2. **Penyajian Data**

Penyajian data dilaksanakan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya (Sugiyono, 2015). Penyajian data dilaksanakan untuk mempermudah peneliti dalam memahami persoalan yang terjadi dan melaksanakan perencanaan untuk langkah selanjutnya atas apa yang sudahdipahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilaksanakan untuk menemukan temuanbaru yang belum pernah ada sebelumnya. Kesimpulan dapat berupadeskripsi atau gambaran suatu objek yang pada mulanya masih belum jelas sehingga sesudah diteliti menjadi lebih jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif maupun hipotesis atau teori.

1.7.8 Kualitas Data

Data yang sudah didapatkan dalam penelitian ini akan diuji menggunakan uji kredibilitas Triangulasi. Uji kredibilitas Triangulasi dilaksanakan untuk menguji keabsahan data dengan melaksanakan pengecekan data dari berbagai sumber, dengan berbagai cara, dan waktu. Menurut Sugiyono (2015), terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

1.8 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep merupakan kegiatan menghubungkan ide atau konsep menjadi bentuk yang terukur agar dapat diamati di lapangan. Penelitian ini adalah penelitian yang berfokus untuk menganalisis secara mendalam kinerja birokrasi, yaitu Bidang Bina Marga DPUPR Kabupaten Pemalang, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerjanya dalam melaksanakan pemeliharaan jalan di Kabupaten Pemalang pada tahun 2025. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis kinerja Bidang Bina Marga tersebut, peneliti menggunakan Teori Kinerja Birokrasi oleh Agus Dwiyanto (2018) yang meliputi penilaian terhadap produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Selain itu, untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja birokrasi, peneliti menggunakan teori faktor kinerja oleh Armstrong dan Baron (1998) dalam Wibowo (2012) yang meliputi faktor pribadi, kepemimpinan, tim, sistem, dan kontekstual.

Tabel 1. 2 Operasionalisasi Konsep

Variabel	Dimensi Kinerja	Indikator
	Produktivitas (memanfaatkan sumberdaya anggaran, waktu, dan tenaga yang tersedia di dalam organisasi untuk menghasilkan dan melaksanakan pemeliharaan jalan)	1. Hasil panjang pemeliharaan jalan yang panjang 2. Program pemeliharaan jalan yang mampu menangani seluruh kondisi jalan, baik jalan dengan kondisi baik, sedang, rusak ringan, rusak berat 3. Tercapainya tujuan pemeliharan jalan

Kinerja Bidang Bina Marga dalam Pemeliharaan Jalan Kabupaten Pemalang	Kualitas Layanan (kualitas infrastruktur jalan yang dapat digunakan dan dirasakan oleh masyarakat, apakah baik atau buruk, yang kemudian mempengaruhi kepuasan masyarakat)	1. Jalan yang berada dalam kondisi baik dan berfungsi secara optimal dalam melayani lalu lintas 2. Jalan yang tidak mudah rusak 3. Kepuasan masyarakat, ditunjukkan dari ada atau tidaknya keluhan dari masyarakat
	Responsivitas (daya tanggap organisasi dalam menanggapi aduan masyarakat)	1. Penyediaan sarana prasarana aspirasi dan aduan (*platform* media sosial, *call center,* dan sebagainya) 2. Daya tanggap organisasi dalam menanggapi aduan yang masuk
	Responsibilitas (kepatuhan dan penggunaan prinsip-prinsip administrasi dan kebijakan organisasi yang berlaku)	1. Regulasi pusat dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Kemen PUPR) 2. Regulasi lokal seperti peraturan bupati/walikota 3. Kebijakan organisasi yang menjadi SOP atau Standar Operasional Prosedur dalam pemeliharaan jalan 4. Regulasi lain terkait pemeliharaan jalan
	Akuntabilitas (pertanggungjawaban organisasi kepada masyarakat dan pemangku kepentingan terkait	1. Adanya sarana prasarana informasi terkait pelaksanaan pemeliharaan jalan, baik yang akan dilaksanakan, sedang dilaksanakan, maupun sudah dilaksanakan untuk masyarakat (akun resmi pada *platform* media sosial,

	pemeliharaan yang sudah dilakukan)	*website* resmi, papan proyek, LKJIP atau dokumen laporan infrastruktur lain yang rutin dipublikasi) 2. LKJIP untuk pemangku kepentingan
	Faktor Pribadi	1. Tenaga kerja yang mampu menyelesaikan tugas dengan baik karena memiliki keterampilan yang sesuai dengan tugas pemeliharaan jalan 2. Tenaga kerja yang berkompeten 3. Tenaga kerja yang mampu menyelesaikan tugas-tugas sulit dengan baik meskipun masih ada kekurangan dalam pelaksanaan pekerjaan tersebut 4. Tenaga kerja yang berkomitmen kepada organisasi
	Faktor Kepemimpinan	1. Pemimpin menyemangati tim dengan memberikan memberikan dorongan yang baik 2. Pemimpin memberikan bimbingan kepada tim terkait tugas-tugas pemeliharaan jalan yang baik dan benar 3. Pemimpin memberikan dukungan terhadap kerja tim maupun pelaksanaan tugas-tugas terkait pemeliharaan jalan
	Faktor Tim	1. Seberapa saling mendukung tim yang ada di Bidang Bina

Faktor yang mempengaruhi kinerja		Marga (kualitas dukungan)
	Faktor Sistem	1. Sistem kerja atau fasilitas sarana prasarana yang ada di dalam organisasi (desain kerja, jadwal pelaksanaan kegiatan, prosedur administratif, alat-alat kerja, jumlah tenaga kerja)
	Faktor Kontekstual	1. Adanya tekanan yang tidak dapat dikontrol, baik eksternal maupun internal 2. Perubahan lingkungan internal 3. Perubahan lingkungan eksternal