

Efektivitas Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Dalam Aksesibilitas Jalan di Kota Pekanbaru

Rizky Fadhilah¹ Harapan Tua R F S²

Program Studi Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia^{1,2}

Email: rizky.fadhilah1301@student.unri.ac.id¹ harapan.tua@lecturer.unri.ac.id²

Abstrak

Pelayanan publik adalah salah satu peranan pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, termasuk dalam penyediaan infrastruktur jalan. Namun, kondisi aksesibilitas jalan di Kota Pekanbaru masih menghadapi berbagai tantangan, terutama kerusakan yang terjadi di banyak lokasi, sehingga mempengaruhi mobilitas penduduk. Dinas PUPR Kota Pekanbaru terus berusaha untuk memperbaiki aksesibilitas jalan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana efektivitas kinerja Dinas PUPR Kota Pekanbaru dalam meningkatkan aksesibilitas jalan serta mengidentifikasi hambatan yang ada. Penelitian ini menerapkan teori Steers yang terdiri dari empat indikator: Karakteristik Organisasi, Karakteristik Lingkungan, Karakteristik Pekerja, dan Praktik Manajemen. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas PUPR Kota Pekanbaru belum optimal akibat adanya kendala lingkungan dan drainase, kurangnya kesadaran masyarakat, serta minimnya koordinasi dengan pihak-pihak terkait.

Kata Kunci: Efektivitas, Efektivitas Kinerja, Aksesibilitas, Jalan

Abstract

Public service is one of the roles of the government in improving the welfare of the community, including the provision of road infrastructure. However, the condition of road accessibility in Pekanbaru City still faces various challenges, especially damage that occurs in many locations, thus affecting population mobility. The PUPR Office of Pekanbaru City continues to strive to improve road accessibility. The purpose of this study is to analyze the effectiveness of the performance of the PUPR Office of Pekanbaru City in improving road accessibility and identifying existing obstacles. This research applies Steers' theory which consists of four indicators: Organizational Characteristics, Environmental Characteristics, Worker Characteristics, and Management Practices. The methodology used in this research is qualitative with a case study approach. Data collection was conducted through observation, interviews, and documentation. The research findings show that the performance of the PUPR Office of Pekanbaru City has not been optimal due to environmental and drainage constraints, lack of public awareness, and lack of coordination with related parties.

Keywords: Effectiveness, Performance Effectiveness, Accessibility, Roads



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, yang mencerminkan salah satu tugasnya, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam setiap organisasi, individu berperan sebagai pendiri, pemilik, dan penjaga kedaulatan negara. Pemerintah yang responsif dan aspiratif sangat penting untuk memenuhi tujuan dan kebutuhan mereka. Pada masa otonomi daerah, fungsi pelayanan publik telah muncul sebagai titik fokus untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah daerah. Pemerintah kota memberlakukan beberapa kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menetapkan bahwa

pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Urusan pemerintahan meliputi kekuasaan presiden yang dilaksanakan oleh kementerian negara dan perangkat pemerintah daerah yang bertujuan untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat. Fungsi pemerintah daerah dalam pemberdayaan masyarakat pada dasarnya harus mencakup empat komponen utama, yaitu:

1. Pemerintah sebagai regulator. Tugas pemerintah sebagai regulator adalah merumuskan arahan yang menyeimbangkan pelaksanaan pembangunan. Pemerintah, sebagai regulator, memberikan acuan dasar yang ditafsirkan oleh masyarakat sebagai alat untuk mengatur semua kegiatan pelaksanaan pemberdayaan di dalam masyarakat.
2. Pemerintah sebagai dinamisator. Fungsi pemerintah sebagai dinamisator adalah untuk mendorong dan mempertahankan dinamika pembangunan daerah. Pemerintah berfungsi sebagai dinamisator dengan memberikan saran dan arahan yang komprehensif dan efektif kepada masyarakat.
3. Pemerintah sebagai fasilitator. Fungsi pemerintah sebagai fasilitator yaitu menciptakan kondisi yang kondusif bagi pelaksanaan pembangunan. Pemerintah berperan sebagai fasilitator dengan menciptakan lingkungan yang tertib, nyaman, dan aman serta menjamin aksesibilitas sarana dan prasarana pembangunan.
4. Pemerintah sebagai stabilitator. Pemerintah sebagai stabilisator adalah harus memastikan bahwa perubahan tidak meningkat menjadi keresahan masyarakat, terutama yang dapat membahayakan persatuan nasional.

Pemerintah berperan sebagai fasilitator dalam bidang pelayanan, khususnya dalam penyediaan infrastruktur jalan. Jalan merupakan infrastruktur penting bagi pembangunan yang memerlukan kontrol negara untuk memastikan kualitas dan standar yang sesuai. Jalan merupakan komponen infrastruktur yang sangat penting dan menjadi faktor pendukung dalam kegiatan pembangunan ekonomi, yang sering digunakan untuk mobilitas sehari-hari. Setelah penerapan otonomi daerah, kewenangan atas jalan dialokasikan kepada tiga pihak yaitu pemerintah pusat, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota. Berdasarkan UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 20 menetapkan bahwa klasifikasi jenis jalan untuk setiap ruas dilakukan oleh: Pemerintah Pusat untuk jalan nasional; Pemerintah Provinsi untuk jalan provinsi; Pemerintah Kabupaten untuk jalan kabupaten; atau Pemerintah Kota untuk jalan kota. Konsekuensinya, dengan diberlakukannya undang-undang tersebut, pemerintah di semua tingkatan berkewajiban untuk mengelola jalan. Hal ini bertujuan untuk menjamin penyelenggaraan jalan dilaksanakan secara optimal dan menyeluruh di seluruh wilayah Indonesia untuk menjaga kualitas barang publik tersebut. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) merupakan pihak pelaksana yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan jalan. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 12 ayat (1), berkaitan dengan Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar yang diuraikan dalam Pasal 11 ayat (2), yang melibatkan Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR). Dalam urusan pemerintahan bidang pekerjaan umum dan penataan ruang, khususnya mengenai sub-urusan terkait jalan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa

pelayanan merupakan tanggung jawab utama para pejabat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui peraturan dan berbagai ketentuan untuk memenuhi kebutuhan di bidang pendidikan, kesehatan, infrastruktur (termasuk jalan, jembatan, penerangan, air, dan kebutuhan umum lainnya). Tujuan utama pembentukan pemerintah adalah untuk menegakkan sistem ketertiban dan bertanggung jawab dalam memberikan layanan kepada masyarakat, bukan untuk melayani kepentingannya sendiri. Infrastruktur jalan merupakan barang publik yang harus dapat diakses oleh seluruh masyarakat; oleh karena itu, kewenangan untuk mengatur jalan biasanya berada di tangan pemerintah, dengan harapan bahwa setiap daerah akan membangun sistem layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan penduduk setempat. Dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 pada Pasal 11 Ayat 4 yaitu tentang jalan, mendefinisikan jalan sebagai prasarana transportasi darat yang meliputi segala bagian jalan, termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukkan bagi lalu lintas, yang berada pada permukaan tanah dan/atau air, serta di atas permukaan air, tidak termasuk jalan kereta api, jalan lori, dan jalan kabel. Penyelenggaraan jalan meliputi pengaturan, pembinaan, pembangunan, dan pengawasan jalan. Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 14/PRT/M/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, jaringan jalan dirancang untuk menghubungkan pusat-pusat kegiatan di dalam wilayah kabupaten atau kota. Peraturan ini menekankan pada mobilitas, yang mengharuskan penyediaan jalan yang memfasilitasi perjalanan individu; keselamatan, yang mengharuskan jalan yang menjamin operasi kendaraan yang aman dan nyaman; dan kecepatan, yang mengamankan jalan yang memungkinkan perjalanan sesuai dengan batas kecepatan yang ditetapkan.

Jalan raya berfungsi sebagai jalur transportasi yang secara signifikan berkontribusi terhadap perkembangan suatu wilayah. Jalan raya memfasilitasi kemakmuran perkembangan wilayah. Jalan raya merupakan komponen vital dari infrastruktur transportasi yang secara signifikan mempengaruhi aspek ekonomi, sosial-budaya, politik, pertahanan, pembangunan, dan lingkungan. Akibatnya, peningkatan mobilitas masyarakat di berbagai lokasi tidak dapat dihindari. Jalan raya merupakan infrastruktur transportasi yang sangat penting untuk memfasilitasi kegiatan sehari-hari. Perbaikan kerusakan jalan yang cepat dan tepat akan mencegah kerusakan lebih lanjut, memastikan bahwa pengguna jalan merasa aman dan nyaman saat menggunakan infrastruktur pemerintah. Kerusakan jalan yang tersebar di seluruh Kota Pekanbaru menimbulkan berbagai macam masalah, yang mengakibatkan kerugian yang signifikan, terutama bagi pengguna jalan, termasuk kemacetan, kecelakaan lalu lintas, dan komplikasi lainnya. Dinas PUPR berperan penting untuk menjamin infrastruktur dan aksesibilitas jalan yang memadai di kota. Sesuai Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 94 Tahun 2016 pasal 16 seksi pelaksanaan pembangunan jalan dan jembatan mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Penyusunan dan perumusan usulan rencana yang diperlukan untuk pelaksanaan kegiatan pembangunan jalan dan jembatan.
2. Perumusan dan pelaksanaan kegiatan yang berkenaan dengan pembangunan jalan dan jembatan
3. Penyusunan dan pengembangan standar dokumen pengadaan
4. Penyusunan penyesuaian kontrak pekerjaan konstruksi jalan dan jembatan
5. Pelaksanaan dan pengendalian konstruksi dan mutu pelaksanaan pembangunan jalan dan jembatan
6. Pelaksanaan fasilitasi penerapan sistem manajemen mutu dan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja (SMK3)

7. Perumusan dan pelaksanaan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan pembangunan jalan dan jembatan serta penyiapan bahan-bahan untuk pemecahan masalah
8. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Selain itu, terdapat seksi perencanaan bina marga memiliki tugas sebagai berikut:

1. Pelaksanaan penyiapan data dan informasi sebagai bahan penyusunan pemrograman dan perencanaan teknik pembangunan dan preservasi jalan dan jembatan.
2. perumusan dan pelaksanaan survey pengukuran, perencanaan, pengawasan dan pelaporan pembangunan dan preservasi jalan dan jembatan.
3. penyusunan dan perumusan kegiatan pengendalian dan pengawasan terhadap pelaksanaan program perencanaan berdasarkan teknik jalan dan jembatan.
4. penyusunan dan perumusan kegiatan dalam rangka pengembangan dan pengelolaan manajemen jalan dan jembatan.
5. pelaksanaan pengendalian dan pengawasan terhadap pelaksanaan program pembangunan dan preservasi jalan dan jembatan.
6. pelaksanaan koordinasi konektivitas sistem jaringan jalan dengan sistem moda transportasi bersama pembina bidang kebinamargaan.
7. pelaksanaan evaluasi terhadap hasil pengujian mutu konstruksi.
8. pelaksanaan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang perencanaan teknik pembangunan jalan dan jembatan serta penyiapan bahan-bahan untuk pemecahan masalah
9. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Pekanbaru memiliki peran yang penting dalam penyediaan serta pemeliharaan infrastruktur jalan yang menjadi kebutuhan dasar bagi masyarakat. Kinerja Dinas PUPR sangat menentukan kelancaran mobilitas masyarakat, efektivitas distribusi barang dan jasa, serta mendukung pertumbuhan ekonomi daerah. Dalam pelaksanaannya, Dinas PUPR bertanggung jawab atas lebih dari seribu titik ruas jalan. Namun masih terdapat berbagai persoalan yang menunjukkan kinerja belum optimal, seperti banyaknya jalan rusak ringan serta berat, keterlambatan pemeliharaan, serta kerusakan yang terjadi secara berulang meski telah diperbaiki. Kendala ini menjadi indikator penting untuk menilai efektivitas kinerja Dinas PUPR. Aksesibilitas jalan di Kota Pekanbaru masih menghadapi berbagai tantangan, terutama karena kerusakan yang tersebar di berbagai titik. Jalan yang rusak mengakibatkan pengendara sulit menjangkau berbagai wilayah dengan cepat dan aman. Kerusakan ini diperparah dengan aktivitas proyek pembangunan infrastruktur, seperti proyek instalasi pengelolaan air limbah (IPAL), yang menambah jumlah ruas jalan berlubang atau tertutup material sisa proyek. Beberapa titik jalan di kawasan pusat kota dan daerah pemukiman mengalami penurunan kualitas yang signifikan, mengakibatkan waktu tempuh menjadi lebih lama dan risiko kecelakaan meningkat. Masyarakat kerap mengeluhkan kondisi jalan, terutama di area yang sering dilalui kendaraan berat, karena jalan cepat rusak kembali setelah diperbaiki. Hal ini menunjukkan pentingnya perawatan berkelanjutan dan pengawasan kualitas pembangunan jalan oleh Dinas PUPR Pekanbaru. Meski Dinas PUPR berupaya memperbaiki beberapa ruas jalan yang rusak, keterbatasan sumber daya dan minimnya pemantauan menyebabkan kerusakan kembali muncul di banyak titik. Aksesibilitas jalan yang optimal sangat penting untuk menunjang

mobilitas masyarakat sehari-hari, mengurangi risiko kecelakaan, serta mendukung perkembangan ekonomi dan sosial di Kota Pekanbaru.

Tabel 1. Jalan Menurut Kewenangan

Tahun	Panjang Jalan Menurut Kewenangan (Km)		
	Nasional	Provinsi Riau	Kota Pekanbaru
2019	83,45	127,51	1277,90
2020	83,45	127,51	1277,90
2021	83,45	127,51	1277,90
2022	75,05	161,57	1277,90
2023	75,76	161,57	1277,90
2024	75,76	161,57	1035,00

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 1 mengenai panjang jalan menurut kewenangan, terlihat bahwa jalan yang menjadi tanggung jawab Pemerintah Kota Pekanbaru relatif stabil pada tahun 2019 hingga 2023, yaitu sebesar 1.277,90 Km. Namun, pada tahun 2024 terjadi penurunan signifikan menjadi 1.035,00 Km. Perubahan ini kemungkinan besar disebabkan oleh pembaruan data atau perubahan kewenangan pengelolaan jalan berdasarkan SK Walikota. Sementara itu, panjang jalan nasional mengalami sedikit penurunan dari 83,45 Km menjadi 75,76 Km pada tahun 2022, dan jalan provinsi justru meningkat dari 127,51 Km menjadi 161,57 Km mulai tahun 2022. Hal ini menunjukkan adanya redistribusi kewenangan atau pembaruan klasifikasi jalan di wilayah Kota Pekanbaru. Rincian kondisi ruas jalan di Kota Pekanbaru dari tahun 2020 hingga 2024. Jalan dalam kondisi baik mengalami peningkatan dari 749,12 Km pada tahun 2020 menjadi 841,488 Km pada tahun 2023, namun menurun drastis menjadi 686,44 Km pada tahun 2024. Sementara itu, jalan dalam kondisi sedang dan rusak berat menunjukkan tren penurunan, yang menandakan adanya perbaikan dan pembangunan jalan oleh pemerintah. Namun, kondisi jalan rusak ringan justru meningkat cukup signifikan, terutama pada tahun 2023 yang mencapai 265,029 Km. Fenomena ini mengindikasikan bahwa meskipun perbaikan dilakukan, proses pemeliharaan rutin belum sepenuhnya optimal dan berdampak pada meningkatnya jalan dengan kerusakan ringan yang berpotensi menjadi kerusakan berat bila tidak ditangani segera. Adanya penurunan panjang jenis permukaan jalan untuk jenis aspal dan tanah serta adanya peningkatan untuk jenis beton dan kerikil, selain itu kondisi kemandapan jalan yang mengalami penurunan dari tahun ke tahun dan sebaliknya, kondisi tidak mantap yang mengalami adanya kenaikan. Dari data-data yang telah diperoleh dari Dinas PUPR Kota Pekanbaru, sebagian besar ruas jalan masih memerlukan perbaikan serta pemeliharaan. Meski pemerintah telah berupaya memperbaiki ruas jalan yang rusak, keadaan di lapangan masih banyak titik jalan yang belum ditangani secara optimal. Kondisi ini tentu dapat menimbulkan berbagai permasalahan, baik bagi pemerintah dalam segi pelayanan publik maupun bagi masyarakat yang merasakan langsung dampak dari infrastuktur tersebut.

Beberapa tahun terakhir, Kota Pekanbaru telah mengalami kenaikan dalam jumlah kecelakaan lalu lintas dan kemacetan, yang sebagian besar disebabkan oleh kondisi jalan yang rusak. Fenomena ini tidak hanya mengganggu mobilitas warga, tetapi juga berdampak pada produktivitas dan keselamatan. Kerusakan infrastruktur jalan, seperti lubang, retakan, dan permukaan yang tidak rata, menjadi faktor utama yang memperburuk situasi lalu lintas. Akibatnya, banyak pengendara terpaksa mengurangi kecepatan secara tiba-tiba atau menghindari jalan tertentu, yang kemudian menyebabkan penumpukan kendaraan dan meningkatkan risiko kecelakaan hingga kemacetan. Fenomena ini menjadi masalah serius yang membutuhkan perhatian dari berbagai pihak untuk mengurangi dampak negatif terhadap kehidupan masyarakat sehari-hari di kota tersebut. Salah satu kasus yang

mencerminkan dampak dari jalan yang rusak terjadi di Kota Pekanbaru, tepatnya di HR Soebrantas, Kecamatan Tuah Madani. Saat mengendarai sepeda motornya, Ridwansyah, 17 tahun, menabrak lubang di jalan, yang mengakibatkan satu-satunya kecelakaan yang dialaminya. Ia meninggal dunia seketika setelah mengalami luka parah di bagian kepala. Kejadian ini bukanlah kejadian yang tertutup atau terisolasi, karena menurut penduduk setempat, kecelakaan akibat jalan berlubang terjadi hampir setiap hari di wilayah tersebut. (Riau Pos, 2024). Kejadian serupa juga terjadi di Jalan Nelayan, Kecamatan Rumbai, Kota Pekanbaru. Adrianto, seorang warga, ditemukan tewas tak jauh dari lokasi sepeda motornya. Hasil investigasi menunjukkan bahwa korban kemungkinan mengalami kecelakaan tunggal akibat permukaan jalan yang tidak rata, yang menyebabkan ia terjatuh dan mengalami pendarahan di bagian kepala. (Kompas, 2021)

Selain karena jalan berlubang, kerusakan jalan yang diakibatkan oleh pengerjaan proyek instalasi pengelolaan air limbah (IPAL) juga turut mengakibatkan kemacetan. Kerusakan jalan ini berada di beberapa titik seperti Jalan A. Yani, Jalan Ahmad Dahlan, dan beberapa ruas jalan lain di daerah Sukajadi. Hal ini tentu membuat mobilitas masyarakat menjadi terganggu. (Hidayat, 2024) Dinas PUPR Pekanbaru juga dihadapkan pada masalah kurangnya pengawasan yang berkelanjutan terhadap proyek-proyek jalan yang sudah dibangun atau diperbaiki. Minimnya pengawasan ini sering kali menyebabkan cepatnya kembali terjadi kerusakan jalan setelah diperbaiki, karena tidak ada tindak lanjut yang konsisten dalam hal perawatan atau evaluasi hasil pembangunan. Berdasarkan dari latar belakang fenomena yang telah diuraikan di atas, maka dari itu peneliti tertarik untuk mengangkat topik penelitian yang dituangkan ke dalam skripsi yang berjudul "Efektivitas Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Dalam Aksesibilitas Jalan di Kota Pekanbaru". Berdasarkan latar belakang masalah mengenai aksesibilitas jalan di Kota Pekanbaru, maka peneliti merumuskan masalah penelitian yang akan dijadikan rujukan penelitian yaitu: Bagaimana efektivitas kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Dalam Aksesibilitas Jalan di Kota Pekanbaru? Apa saja faktor penghambat kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Dalam Aksesibilitas Jalan di Kota Pekanbaru? Adapun tujuan penelitian Efektivitas Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Dalam Aksesibilitas Jalan di Kota Pekanbaru ini berdasarkan rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui Efektivitas Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Dalam Aksesibilitas Jalan di Kota Pekanbaru. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Dalam Aksesibilitas Jalan di Kota Pekanbaru.

Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, yang berkaitan dengan Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) dalam Aksesibilitas Jalan. Berikut beberapa penelitian yang menjadi acuan dalam penelitian, antara lain: Pertama, Rahmad Kurniawan (2022), dalam penelitiannya yang berjudul "Peran Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam Pelaksanaan Perbaikan Jalan di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar" menjelaskan pelaksanaan tanggung jawab Dinas Pekerjaan Umum terkait perbaikan jalan di Kecamatan Bangkinang Kota, Kabupaten Kampar, dan untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat proses tersebut. Studi ini menggunakan metodologi kualitatif dan menyimpulkan bahwa pelaksanaan tanggung jawab Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam perbaikan jalan di Kecamatan Bangkinang Kota saat ini tidak efektif. Ini terlihat dari lubang-lubang yang terus-menerus dan jalan yang tidak rata yang mengakibatkan kecelakaan lalu lintas. Dinas PUPR memprioritaskan perbaikan hanya untuk jalan yang sangat rusak, meskipun gagal menjelaskan kriteria untuk menentukan tingkat kerusakan tersebut.

Banyak hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan perbaikan jalan di Kecamatan Bangkinang Kota terdiri dari tantangan yang berasal dari wabah Covid-19, pendanaan yang tidak mencukupi, dan pelaksanaan manajemen yang tidak memadai.

Kedua, Debby Ardani dan Muhammad Husni Thamrin (2024) dalam studi mereka yang berjudul "Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Sumatera Utara dalam Pemeliharaan Jalan di Kecamatan Medan Marelan" bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Sumatera Utara dalam pemeliharaan jalan di Kecamatan Medan Marelan. Studi ini menggunakan metode pengumpulan data termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Sumatera Utara dalam pemeliharaan jalan di Kecamatan Medan Marelan adalah suboptimal, yang dinilai melalui dimensi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Namun demikian, terkait dengan akuntabilitas, kegiatan perbaikan jalan telah dilaksanakan sesuai dengan kepentingan masyarakat, seperti yang tercantum dalam dokumen Rencana Pokok Pikiran DPRD. Ketiga, Jamalia Wahda dan Abdul Sadad (2023) dalam studi mereka "Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) dalam Mengelola Drainase di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Desa Tobek Godang, Kecamatan Binawidya)" menjelaskan dan mengevaluasi kinerja serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut. Studi ini menggunakan kerangka kerja yang ditetapkan oleh Agus Dwiyanto (2008), dengan menggunakan indikator kinerja seperti produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Metodologi yang digunakan adalah kualitatif, yang ditandai dengan pendekatan fenomenologis dan bersifat deskriptif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kinerja DPUPR di Kota Pekanbaru tidak memadai, terutama dengan ketidakefektifan pengelolaan drainase, yang ditunjukkan oleh keberadaan titik-titik banjir yang terus-menerus. Namun demikian, kualitas layanan Dinas PUPR dalam pengelolaan drainase dianggap memuaskan.

Berikutnya, Adil Bakri, Haris Abd. Kadir, dan Awaluddin (2022) dalam studi mereka yang berjudul "Analisis Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pasangkayu" berusaha untuk menilai dan mengevaluasi efektivitas kerja pegawai publik di kantor tersebut. Studi ini menggunakan metodologi analisis kualitatif dan menunjukkan bahwa efektivitas operasi kantor di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pasangkayu bergantung pada kinerja kerja tinggi para karyawannya. Berbagai metrik yang digunakan untuk menilai efektivitas pekerjaan karyawan mencakup kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan pencapaian tujuan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa 28 individu, termasuk 65,11% responden, setuju dengan peningkatan kualitas kerja, sedangkan 14 individu, yang mewakili 32,55%, sangat setuju, dan 1 individu, yang mewakili 2,33%, menyatakan ketidakpastian mengenai peningkatan kualitas kerja. Terakhir, Evi Yulianti Arifin (2021) dalam penelitiannya yang berjudul "Analisis Pelaksanaan Program Perawatan dan Pemeliharaan Lampu Penerangan Jalan Umum di Kota Pekanbaru" bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan program tersebut. Menggunakan metode deskriptif, penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program perawatan dan pemeliharaan lampu penerangan jalan umum di Kota Pekanbaru belum berjalan maksimal. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sarana dan prasarana, terbatasnya anggaran, serta keterbatasan sumber daya manusia (SDM).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti

kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya, proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis. (Sugiyono, 2013) Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Studi kasus merupakan penelitian yang mendalam tentang individu, kelompok, organisasi, program kerja, dan sebagainya dalam waktu tertentu dengan tujuan untuk memperoleh deskripsi yang utuh dan mendalam dari sebuah entitas dengan menghasilkan data yang selanjutnya dianalisa (Harahap, 2020). Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti subjek dalam lingkungan alami mereka, dengan peneliti berperan sebagai instrumen utama. Teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi, analisis data secara inheren induktif, dan temuan penelitian kualitatif memprioritaskan makna daripada generalisasi. (Zuchri, 2021)

Peneliti juga menggunakan catatan lapangan berupa catatan observasi dan sumber lainnya. Penelitian dilakukan secara bertahap dalam kurun waktu tertentu. Peneliti berusaha mengumpulkan data dengan cara terjun langsung ke tempat kejadian dan menemui informan, melalui wawancara dan observasi. Dalam penelitian ini, peneliti memaparkan efektivitas kinerja Dinas PUPR Kota Pekanbaru. Data yang diperoleh kemudian disajikan dalam bentuk teks deskripsi agar lebih mudah dipahami berdasarkan apa yang diperoleh di lapangan. Alasan penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat studi kasus adalah agar peneliti dapat lebih mendalami efektivitas kinerja yang dilakukan oleh Dinas PUPR di Kota Pekanbaru. Adapun tujuan penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus adalah untuk mengungkapkan dan menggambarkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyungguhkan apa yang sebenarnya terjadi tanpa menambah dan mengurangi agar dapat dipercaya. (Zuchri, 2021)

Lokasi penelitian menentukan di mana penelitian akan dilakukan, serta alasan mengapa lokasi tersebut dipilih (Hardani, 2020). Penelitian ini dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru (PUPR) untuk mengumpulkan data sebagai bahan untuk menangani semua masalah yang ada. Alasan pemilihan lokasi ini adalah karena dinas terkait bertanggung jawab dalam mengelola dan memelihara fungsi jalan di Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan mengenai efektivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) dalam meningkatkan aksesibilitas jalan di Kota Pekanbaru. Informan adalah orang-orang yang berpartisipasi dalam penelitian sebagai sumber informasi dan data yang penting untuk penyelidikan. Dalam penelitian kualitatif, topik penelitian ditentukan secara sengaja, seperti yang tercermin oleh objek penelitian. (Suyanto, 2005). Adapun informan penelitian yang menjadi obyek penelitian ini yakni:

1. Kepala Bidang (Kabid) Jasa dan Konstruksi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Pekanbaru.
2. Kepala Bidang (Kabid) Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Pekanbaru.
3. Masyarakat dari beberapa kecamatan yang menggunakan fasilitas jalan tingkat kota Pekanbaru.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan purposive sampling, yang melibatkan pemilihan informan penting dan informan yang dianggap kompeten tentang subjek penelitian. Sebagai informan kunci dengan pengetahuan terhadap tentang kinerja Dinas PUPR di Kota Pekanbaru. Dalam setiap penelitian untuk dapat mendukung proses dan

hasil penelitian tersebut, maka dibutuhkan data-data yang pasti dan nyata dari objek penelitian. Dalam hal ini sumber data yang dipakai adalah:

1. Data Primer. Data primer diperoleh melalui percakapan langsung dengan informan di lapangan mengenai efektivitas kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam menjaga aksesibilitas jalan di Kota Pekanbaru. Informan termasuk Kepala Bidang Jalan dan Jembatan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru, Kepala Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru, dan beberapa masyarakat pengguna jalan di beberapa kecamatan Kota Pekanbaru.
2. Data Sekunder. Data sekunder adalah data olahan atau data sumber kedua yang dikumpulkan dari artikel penelitian sebelumnya, jurnal, buku, internet, media massa dan sumber lain yang relevan untuk mendukung kelengkapan penelitian, seperti:
 - a. Profil Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Pekanbaru
 - b. Data total jalan yang dikelola Dinas PUPR di Kota Pekanbaru
 - c. Data titik/ruas jalan yang bagus dan rusak di Kota Pekanbaru
 - d. Jurnal yang berkaitan tentang efektivitas kinerja
 - e. Data kondisi ruas jalan di setiap kecamatan di Kota Pekanbaru

Adapun teknik pengumpulan data yang direncanakan untuk dilapangan adalah sebagai berikut:

1. Observasi. Observasi yaitu suatu keadaan ketika seorang peneliti terjun langsung ke suatu tempat penelitian dan mengamati secara langsung apa yang terjadi di tempat penelitian itu untuk mengetahui lebih jauh prosesnya. Pengamatan dalam penelitian ini menggunakan pengamatan eksplisit atau tersembunyi, dengan data yang dikumpulkan secara terbuka menyebutkan sumber datanya. Setelah itu, untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk penelitian ini, data tersebut harus di telaah beberapa kali dan dipahami lebih mendalam sehingga data disajikan secara akurat dan sederhana dan membuat pembaca dapat dengan mudah memahami. Observasi merupakan observasi langsung yang dilakukan oleh seorang peneliti yang berkunjung ke lokasi penelitian untuk memverifikasi fakta dan kejadian yang ada untuk lebih memahami efektivitas kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) di Kota Pekanbaru.
2. Wawancara. Wawancara merupakan salah satu cara untuk mendapatkan informasi dari orang-orang yang dapat membantu kita memahami bagaimana Efektivitas Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Dalam Aksesibilitas Jalan di Kota Pekanbaru. Ulber Silalahi menjelaskan bahwa wawancara adalah cara untuk berbicara dengan orang tentang apa yang mereka ketahui, dan ini sangat membantu ketika kita ingin mengetahui hal-hal yang sulit untuk dibicarakan dalam sebuah percakapan. Penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur, yaitu ketika peneliti mengetahui pertanyaan apa yang ingin dia tanyakan dan menuliskannya. Hal ini memudahkan peneliti untuk mengajukan pertanyaan dan mendapatkan informasi yang dia butuhkan dari informan.
3. Dokumentasi. Dokumentasi ialah peneliti mencari data dengan mengambil data mekanisme peran Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) dalam aksesibilitas jalan di Kota Pekanbaru. Dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan mengumpulkan dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun dokumen elektronik. Dokumen tidak sekedar mengumpulkan dan menulis atau mengutip dalam bentuk rangkaian dokumen, tetapi yang dilaporkan adalah hasil analisis terhadap dokumen tersebut.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Dalam Aksesibilitas Jalan Di Kota Pekanbaru

Dalam rangka meningkatkan kualitas infrastruktur jalan di Kota Pekanbaru, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) memiliki peran strategis dalam memastikan aksesibilitas jalan yang optimal bagi masyarakat. Aksesibilitas jalan merupakan aspek penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, kelancaran distribusi barang dan jasa, serta peningkatan kualitas hidup di suatu daerah. Pada saat ini kondisi jalan di Kota Pekanbaru mengalami banyak kerusakan dan kurang pemeliharaan, oleh karena itu diperlukannya upaya lebih oleh Dinas PUPR Kota Pekanbaru untuk meningkatkan aksesibilitas jalan guna mendukung kelancaran mobilitas masyarakat. Untuk melihat bagaimana Efektivitas Kinerja Dinas PUPR Dalam Aksesibilitas Jalan di Kota Pekanbaru, maka penulis menggunakan teori Efektivitas Organisasi Menurut Steers yang terdiri dari 4 indikator, yaitu: Karakteristik Organisasi; Karakteristik Lingkungan; Karakteristik Pekerja; Praktik Manajemen. Keempat indikator diatas merupakan poin untuk menilai efektivitas kinerja organisasi yang dilakukan oleh Dinas PUPR Kota Pekanbaru seperti yang diharapkan dan berdasarkan teori Efektivitas Organisasi yang penulis gunakan sebagai berikut:

Karakteristik Organisasi

Seperti yang kita ketahui, karakteristik organisasi memiliki dampak yang signifikan terhadap efisiensi kerja karena karakteristik tersebut menggambarkan struktur yang harus diikuti oleh karyawan saat melakukan tugasnya. Struktur organisasi adalah metode untuk mengenali orang-orang sebagai komponen dari hubungan yang saling terkait yang akan menentukan tingkat interaksi antar orang dan tingkat fokus pada tugas. Oleh karena itu, ketika menetapkan atau memodifikasi struktur, sebuah organisasi harus dapat mengenali sdm yang memiliki seperangkat bidang-bidang yang telah ditentukan secara merata dan efisien. Oleh karena itu karakteristik organisasi dalam hal ini merujuk pada bagaimana susunan organisasi yang telah ditetapkan oleh Dinas PUPR Kota Pekanbaru bisa mewujudkan dan mencapai target kinerja yang telah ditetapkan sebelumnya. Struktur organisasi Dinas PUPR Kota Pekanbaru dapat dikatakan telah tersusun dengan baik dengan beberapa bidang di dalamnya yang bertujuan untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Struktur organisasi Dinas PUPR Kota Pekanbaru secara formal telah tersusun dengan baik, terdiri dari kepala dinas, kepala bidang, hingga pejabat pelaksana teknis kegiatan (PPTK) yang bertanggung jawab langsung terhadap kegiatan pembangunan dan pemeliharaan jalan. Strategi kerja organisasi juga sudah mencerminkan adanya pendekatan bottom-up, di mana usulan pembangunan berasal dari masyarakat melalui RT/RW hingga kecamatan, lalu dirangkum ke dalam perencanaan tahunan (RKPD). Namun, dalam praktiknya, efektivitas pelaksanaan masih menghadapi kendala teknis di lapangan, seperti waktu pelaksanaan yang belum terkoordinasi secara optimal antarinstansi, sehingga berimbas pada kemacetan lalu lintas dan persepsi negatif dari masyarakat. Kerja sama dengan instansi lain seperti Dinas Perhubungan dan kepolisian sudah terjalin, namun perlu ditingkatkan dalam hal waktu keterlibatan dan pengawasan pelaksanaan proyek. Ini menunjukkan bahwa meskipun struktur dan strategi sudah ada, efektivitas pelaksanaan belum sepenuhnya maksimal karena lemahnya integrasi antarunit kerja.

Karakteristik Lingkungan

Karakteristik lingkungan merupakan salah satu unsur penting dalam menilai efektivitas kinerja suatu organisasi. Konsep ini menekankan bahwa setiap organisasi tidak beroperasi dalam kekosongan, melainkan selalu dipengaruhi kondisi eksternal yang mencakup ketidakpastian, dinamika perubahan, dan kompleksitas lingkungan di sekitarnya. Lingkungan yang dinamis dan kadang tidak stabil menuntut suatu organisasi untuk memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi. Sehingga strategi yang diterapkan harus fleksibel dan responsif terhadap

berbagai tantangan serta peluang yang muncul. Meski telah memiliki susunan organisasi yang tergolong lengkap dan tertata, pihak Dinas PUPR sendiri masih belum optimal untuk mencapai efektivitas kinerja yang diinginkan khususnya dalam hal kepegawaian ataupun kerja sama antar bidang. Lingkungan internal yang masih menghadapi kendala dan kekurangan serta lingkungan eksternal seperti kondisi geografis yang datar, cuaca ekstrem, dan sistem drainase yang belum optimal sangat mempengaruhi efektivitas kinerja Dinas PUPR. Genangan air yang sering muncul bukan hanya menandakan masalah teknis, tetapi juga lemahnya koordinasi antara bidang Bina Marga dan Sumber Daya Air. Selain itu, kebiasaan masyarakat yang membangun di atas saluran air menjadi faktor penghambat tambahan. Ketidakseimbangan sebaran pusat kegiatan ekonomi (CBD) juga memicu kemacetan karena arus lalu lintas hanya terfokus pada beberapa ruas utama seperti Jalan Sudirman dan Soebrantas. Upaya rekayasa lalu lintas belum sepenuhnya berhasil karena keterlibatan instansi yang berbeda-beda dan keterbatasan anggaran maupun dukungan masyarakat. Dengan demikian, karakteristik lingkungan memberikan tekanan yang signifikan terhadap efektivitas kinerja, yang hanya bisa diatasi melalui kebijakan lintas sektoral dan partisipasi aktif dari masyarakat.

Karakteristik Pekerja

Karakteristik Pekerja menurut Steers (2015) menjadi salah satu komponen krusial dalam menilai efektivitas organisasi. Dalam perspektif ini, kualitas dan profil karyawan—mulai dari keahlian, pengalaman, nilai-nilai, hingga sikap kerja—memegang peranan penting dalam menentukan kinerja dan daya saing organisasi. Organisasi yang efektif tidak hanya bergantung pada struktur, strategi, atau sumber daya fisik, melainkan juga pada kemampuan pekerja untuk beradaptasi, berinovasi, dan berkontribusi secara optimal terhadap pencapaian tujuan bersama. Karakteristik pekerja mencakup dimensi-dimensi seperti motivasi intrinsik, kemampuan komunikasi, serta kecakapan dalam menyelesaikan permasalahan. Pekerja yang memiliki motivasi tinggi dan sikap proaktif diharapkan dapat menanggapi perubahan serta tantangan di lingkungan kerja dengan lebih efektif. Sehingga mampu mendukung strategi organisasi dalam menghadapi persaingan yang semakin dinamis. Dengan demikian, analisis mendalam terhadap karakteristik pekerja tidak hanya memberikan gambaran mengenai kualitas sumber daya manusia, tetapi juga menjadi dasar evaluasi dalam merancang intervensi yang tepat guna meningkatkan kinerja organisasi secara menyeluruh. Dalam upaya meningkatkan kompetensi dan motivasi pegawai dalam menangani perbaikan jalan, pimpinan memegang peran penting sebagai motivator utama. Pimpinan harus secara aktif memberikan dorongan kepada penanggung jawab untuk terus melakukan perbaikan jalan dan merancang peluang serta rencana strategis ke depan. Namun, pelaksanaan rencana tersebut sangat bergantung pada ketersediaan anggaran, sehingga setiap upaya perbaikan selalu terikat pada dana yang ada. Sementara itu, terkait pelatihan khusus untuk evaluasi tingkat pelayanan jalan dan kelengkapan lalu lintas, kondisi saat ini masih menghadapi kendala signifikan. Terbatasnya anggaran dan adanya aturan-aturan terbaru menghambat penyelenggaraan pelatihan formal yang bertujuan meningkatkan keterampilan pegawai. Meski begitu, aspek kelengkapan lalu lintas seperti pemasangan rambu dan pemeliharaan infrastruktur jalan telah ditangani oleh instansi terkait, sedangkan peningkatan kompetensi pegawai lebih diarahkan pada upaya mandiri untuk mencari informasi terbaru. Kualitas dan motivasi pekerja memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas kerja. Dalam hal ini, pimpinan di Dinas PUPR secara aktif mendorong bawahannya untuk melaksanakan perbaikan jalan secara berkelanjutan. Namun, keterbatasan anggaran menjadi penghambat utama dalam meningkatkan kompetensi SDM melalui pelatihan formal. Kondisi ini menyebabkan pegawai harus mengandalkan pencarian informasi secara mandiri. Di sisi lain, partisipasi dan

komunikasi dengan masyarakat sudah cukup baik, ditandai dengan transparansi informasi dan keterlibatan RT/RW. Meski begitu, masih ditemukan kekurangan dari sisi jumlah tenaga kerja di lapangan yang berakibat pada lambannya proses pengerjaan. Oleh karena itu, karakteristik pekerja belum sepenuhnya mendukung efektivitas organisasi secara optimal, dan peningkatan kapasitas serta jumlah tenaga kerja menjadi kebutuhan mendesak.

Praktik Manajemen

Praktik manajemen menurut Steers (2015) merupakan salah satu pilar utama dalam menilai efektivitas organisasi. Praktik manajemen mencakup serangkaian kebijakan, strategi, dan prosedur yang diterapkan oleh pimpinan untuk mengelola, mengkoordinasikan, dan mengoptimalkan sumber daya organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, praktik manajemen tidak hanya terbatas pada aspek perencanaan dan pengambilan keputusan, tetapi juga mencakup pelaksanaan, pengawasan, serta evaluasi kinerja yang dilakukan secara sistematis. Penerapan praktik manajemen yang efektif dapat menciptakan lingkungan kerja yang dinamis, responsif terhadap perubahan, dan mendorong peningkatan kinerja baik secara individual maupun kolektif. Dengan menerapkan prinsip-prinsip manajerial yang tepat, organisasi mampu beradaptasi dengan tantangan eksternal dan mengintegrasikan inovasi serta perbaikan berkelanjutan dalam operasionalnya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, analisis terhadap praktik manajemen akan berperan penting untuk mengungkap sejauh mana kebijakan dan prosedur manajerial berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas organisasi secara menyeluruh. Dinas PUPR Kota Pekanbaru menerapkan pendekatan komprehensif dalam memastikan pengawasan rutin terhadap kondisi jalan. Pengawasan tidak hanya mengandalkan tim internal yang rutin turun ke lapangan untuk melakukan inspeksi, tetapi juga melibatkan pihak ketiga berupa konsultan yang melakukan penelitian mendalam. Konsultan ini menilai kondisi jalan berdasarkan standar dan tingkat kerusakan yang ada, sehingga hasil penelitiannya dapat memberikan gambaran objektif mengenai infrastruktur jalan di berbagai wilayah. Selain itu, Dinas PUPR membuka saluran informasi bagi masyarakat dengan menerima laporan terkait kerusakan jalan. Informasi yang dikumpulkan juga didukung oleh masukan dari pihak JPRD, yang membantu mengidentifikasi titik-titik rawan kemacetan. Data-data tersebut kemudian diolah untuk menentukan skala prioritas perbaikan, di mana penanganan difokuskan terlebih dahulu pada kawasan dengan pusat pendidikan, ekonomi, ibadah, dan permukiman. Namun keterbatasan peralatan dan sumber daya manusia masih menjadi kendala yang harus diatasi. Untuk itu, kolaborasi lintas instansi, termasuk dengan Dinas Perkim yang menangani perbaikan di lingkungan perumahan, menjadi strategi penting untuk mengoptimalkan pengawasan dan perbaikan infrastruktur jalan di Kota Pekanbaru.

Perbaikan jalan yang dilakukan oleh Dinas PUPR Kota Pekanbaru dinilai belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini disebabkan oleh kondisi Kota Pekanbaru yang rawan banjir, sehingga aspek drainase seharusnya mendapatkan perhatian lebih agar pengerjaan jalan dapat dilakukan secara maksimal. Narasumber juga menyoroti bahwa hasil perbaikan jalan masih belum merata, dengan masih ditemukannya banyak jalan berlubang, termasuk pada jalan-jalan protokol. Ia menilai hal tersebut tidak mencerminkan kondisi yang ideal bagi sebuah kota yang berstatus sebagai ibu kota provinsi, dan berharap ke depannya Dinas PUPR dapat lebih menyesuaikan program kerjanya dengan kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kualitas infrastruktur jalan secara menyeluruh. Maka dapat disimpulkan bahwa Praktik manajemen di Dinas PUPR Kota Pekanbaru menunjukkan upaya untuk menciptakan tata kelola yang baik melalui sistem pengawasan yang melibatkan tim internal dan pihak ketiga (konsultan), serta penerimaan laporan dari masyarakat. Penentuan

skala prioritas perbaikan juga dilakukan berdasarkan pertimbangan strategis seperti pusat pendidikan, ekonomi, dan permukiman. Kendati demikian, keterbatasan alat dan SDM serta kurangnya sinergi antarinstansi masih menjadi kendala dalam implementasi kebijakan secara merata. Transparansi dinilai sudah cukup baik, namun belum disertai dengan kecepatan realisasi yang diharapkan masyarakat. Beberapa jalan yang sudah rusak atau padat penduduk belum segera diperbaiki, menunjukkan adanya gap antara rencana dan pelaksanaan di lapangan. Ini mencerminkan bahwa praktik manajemen perlu didukung oleh sumber daya yang memadai dan koordinasi yang lebih intensif agar dapat meningkatkan efektivitas secara menyeluruh.

Faktor Penghambat Kinerja Dinas PUPR Kota Pekanbaru Dalam Aksesibilitas Jalan di Kota Pekanbaru

Faktor penghambat adalah sesuatu yang muncul baik itu dari luar (eksternal) maupun dari dalam (internal) organisasi sehingga bisa menghambat berjalannya kegiatan suatu organisasi. Berikut adalah faktor-faktor penghambat kinerja Dinas PUPR Kota Pekanbaru dalam aksesibilitas jalan:

Permasalahan Drainase Yang Berdampak Terhadap Jalan

Perubahan pola cuaca, meningkatnya urbanisasi, dan minimnya kesadaran dari masyarakat terhadap pengelolaan lingkungan tentu berdampak langsung pada kondisi jalan serta fasilitas umum lainnya. Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah timbulnya genangan air setelah hujan turun. Hal ini tentu tidak hanya merusak permukaan jalan akan tetapi juga mengganggu mobilitas bagi masyarakat sendiri. Permasalahan pertama yang menjadi dasar penghambat kinerja Dinas PUPR Kota Pekanbaru dalam aksesibilitas jalan di Kota Pekanbaru yaitu saluran pembuangan air atau drainase yang masih belum berjalan dengan maksimal sebagaimana fungsinya. Kurangnya koordinasi antara bidang Bina Marga dan bidang Sumber Daya Air menjadi penyebab mengapa saluran pembuangan air atau drainase pada saat ini masih belum berfungsi secara maksimal. Peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat yang tinggal di sekitar jalan yang dibina langsung oleh Dinas PUPR Kota Pekanbaru mengenai tanggapan masyarakat terhadap aksesibilitas jalan. Narasumber pada wawancara ini berpendapat bahwa kinerja Dinas PUPR Kota Pekanbaru pada saat ini masih belum optimal karena kondisi jalan yang berada di kota pekanbaru masih belum sepenuhnya dalam kondisi baik atau layak. Hal tersebut karena masih terdapat beberapa titik jalan yang berlobang dan tergenang air yang berpotensi menyebabkan kecelakaan. Kinerja Dinas PUPR Kota Pekanbaru masih belum optimal. Hal itu disebabkan oleh permasalahan drainase atau saluran pembuangan air yang kurang baik sehingga dapat menimbulkan genangan yang bisa merusak permukaan jalan. Maka hal itu menyebabkan mobilitas masyarakat Kota Pekanbaru terganggu atau tidak berjalan dengan lancar.

Lajunya Urbanisasi Yang Tidak Sebanding Dengan Kapasitas Jalan dan Lahan Yang Tersedia

Pertumbuhan jumlah penduduk yang tinggi serta diiringi dengan meningkatnya aktivitas ekonomi tentu berdampak langsung pada kebutuhan infrastruktur, khususnya jaringan jalan yang menjadi tulang punggung bagi mobilitas masyarakat. Namun, laju urbanisasi yang cepat ini tidak selalu sejalan dengan kapasitas jalan yang tersedia, sehingga mengakibatkan berbagai tantangan bagi Dinas PUPR Kota Pekanbaru dalam mengelola infrastruktur jalan yang optimal. Pihak Dinas PUPR Kota Pekanbaru mengungkapkan bahwa strategi atau rencana peningkatan kualitas jalan yang akan mereka laksanakan belum bisa berjalan dengan maksimal. Hal ini karena semakin naiknya kepadatan penduduk namun tidak

diiringi dengan kapasitas jalan yang memadai karena beberapa kendala di masyarakat itu sendiri. Adapun masyarakat menanggapi bahwa hingga saat ini Dinas PUPR Kota masih belum menunjukkan langkah konkret dalam mengatasi permasalahan tersebut, khususnya dalam upaya pelebaran jalan. Hal itu karena masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam mendukung program pelebaran jalan, terutama karena merasa keberatan terhadap pembebasan lahan. Kondisi ini menunjukkan perlu adanya pendekatan yang lebih komunikatif antara pemerintah dengan masyarakat agar solusi terbaik dapat ditemukan, sehingga pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur jalan dapat berjalan optimal demi meningkatkan aksesibilitas dan mobilitas masyarakat.

Perbedaan Visi dan Misi Antar Lembaga Dan Keterbatasan Sumber Daya

Pembangunan infrastruktur yang optimal khususnya jalan menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung pertumbuhan dan perkembangan suatu kota. Namun dalam mencapai hal tersebut ada rintangan dan tantangan yang dihadapi oleh Dinas PUPR seperti perbedaan prioritas kepentingan dari lembaga terkait serta terbatasnya sumber daya. Disisi lain, dari pegawai Dinas PUPR juga masih jarang melakukan pelatihan atau peningkatan keterampilan pegawai karena adanya beberapa kebijakan atau peraturan baru dan batasan anggaran. Kinerja Dinas PUPR Kota Pekanbaru dalam rangka membangun dan memelihara infrastruktur jalan masih menghadapi tantangan besar terutama terkait adanya perbedaan visi dan misi atau prioritas dari setiap lembaga yang terkait. Keterbatasan sumber daya yang ada koordinasi antar bidang maupun instansi lain yang masih belum maksimal. Selain itu kurangnya pelatihan atau peningkatan keterampilan pegawai juga berdampak pada kualitas pekerjaan di lapangan. Oleh karena itu dibutuhkan langkah strategis untuk meningkatkan sinergi antar bidang dan instansi serta mengalokasikan anggaran secara lebih efektif agar dapat meningkatkan kualitas infrastruktur di Kota Pekanbaru terutama untuk bidang jalan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat dikemukakan kesimpulan penelitian sebagai berikut: Berdasarkan hasil analisis menggunakan teori efektivitas organisasi menurut Steers yang mencakup empat indikator yaitu karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, dan praktik manajemen, dapat disimpulkan bahwa efektivitas kinerja Dinas PUPR Kota Pekanbaru dalam meningkatkan aksesibilitas jalan di kota Pekanbaru masih belum optimal. Dari segi karakteristik organisasi, meskipun secara struktur sudah dibentuk secara formal, namun pada kenyataan di lapangan masih dihadapkan pada kurangnya respon terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat. Dari segi karakteristik lingkungan, untuk secara internal Dinas PUPR Kota Pekanbaru masih kurang koordinasi dengan bidang lain sehingga memperlambat proses pelaksanaan pekerjaan ditambah kondisi lingkungan atau eksternal yang kurang baik seperti sistem drainase yang masih belum optimal ditambah kondisi geografis Kota Pekanbaru yang datar menyebabkan sering terjadinya genangan di beberapa titik yang dapat merusak permukaan jalan. Untuk segi karakteristik pekerja, karena masih mengandalkan pemberian motivasi oleh pimpinan yang tidak diiringi dengan pelatihan kerja mengakibatkan penyelesaian pekerjaan di lapangan mengalami keterlambatan dan kualitasnya tidak bertahan lama. Terakhir yaitu segi praktik manajemen, meskipun dari pengakuan pihak Dinas PUPR Kota Pekanbaru mereka sudah melaksanakan evaluasi dan pengawasan, namun pada kenyataannya masyarakat Kota Pekanbaru masih belum merasakan dampak yang signifikan. Selain itu pihak Dinas PUPR Kota Pekanbaru juga mengalami kendala seperti kurangnya sumber daya, kurang mumpuninya alat dan teknologi, serta masih lemahnya koordinasi antar instansi lain.

Faktor penghambat Dinas PUPR Kota Pekanbaru dalam aksesibilitas jalan di Kota Pekanbaru yaitu masih banyak jalan rusak akibat sistem drainase yang kurang optimal karena sedimentasi dan penutupan saluran secara ilegal mengakibatkan timbulnya genangan air yang dapat merusak permukaan jalan. Adanya perbedaan visi dari lembaga terkait yang juga terdapat unsur politik di dalamnya yang mengakibatkan terganggunya program maupun prioritas perbaikan jalan serta masih kurangnya koordinasi antara bidang menjadi penghambat untuk penyelesaian permasalahan tersebut. Hambatan selanjutnya yaitu tingkat urbanisasi yang pesat serta pusat aktivitas ekonomi yang tidak merata terhadap kapasitas jalan yang tersedia. Hal ini menyulitkan Dinas PUPR Kota Pekanbaru dalam mewujudkan aksesibilitas serta mobilitas yang diharapkan oleh masyarakat Kota Pekanbaru. Hambatan yang terakhir yaitu masih kurangnya koordinasi atau kerja sama yang diakibatkan oleh perbedaan visi dan misi dari setiap lembaga yang terkait serta keterbatasan sumber daya masih menjadi faktor penghambat yang signifikan.

Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan untuk Dinas PUPR Kota Pekanbaru selaku instansi yang berwenang dalam memelihara dan meningkatkan aksesibilitas jalan di Kota Pekanbaru untuk dijadikan subjek penelitian ini sebagai syarat tugas akhir untuk gelar Strata Satu di Program Studi Administrasi Publik yaitu: Dinas PUPR Kota Pekanbaru dapat memperkuat dan meningkatkan lagi responsivitasnya terhadap laporan atau keluhan masyarakat agar dapat memaksimalkan efektivitas kerjanya dalam mewujudkan aksesibilitas jalan yang baik bagi masyarakat. Meningkatkan sinkronisasi antar lembaga atau instansi lain, baik itu visi dan misi, hingga penyamaan prioritas. Berikutnya meningkatkan koordinasinya baik itu internal maupun dengan pihak eksternal seperti mengadakan rapat koordinasi secara berkala dan menerapkan sistem pemantauan berbasis digital untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dan memantau progres pengerjaan dan pemeliharaan jalan secara real-time. Dinas PUPR Kota Pekanbaru disamping meningkatkan responsivitas, juga dapat melakukan sosialisasi lebih lanjut mengenai pentingnya pelebaran jalan, bekerja sama dengan instansi dan lembaga terkait untuk mengembangkan tempat aktivitas ekonomi di titik-titik yang berbeda secara merata agar dapat mengurangi penumpukan penduduk serta dapat melibatkan masyarakat langsung dalam hal pemeliharaan jalan seperti melalui program kerja sama atau forum komunikasi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adil, B., Haris, A. B., & Awaluddin. (2022). Analisis Efektivitas Kerja Aparatur Sipil Negara pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pasangkayu. *Jurnal Kolaboratif Sains*. Vol. 05 No. 02 Tahun 2022.
- Afrizal, D., Anisa, D., Khaliq, M., & Yusrizal, D. (2021). Produktivitas, Kualitas Layanan, Reponsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas pada Dinas Perhubungan Kota Dumai. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 1(1), 60–67. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v1i1.1864>
- Akbar. (2023). Tantangan akses jalan di Pekanbaru dan kisah perjuangan guru menuju sekolah. *Kompasiana*
- Ambia, N. (2018). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *Publik Reform*, 1–8. <http://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/view/339%0Ahttp://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/viewFile/339/332>
- Arifin, A. F., & Yuniningsih, T. (2019). Efektivitas Organisasi Badan Promosi Pariwisata Kota Semarang (BP2KS). *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 546–558.

- Bakhtiar, A. A. (2021) Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto. (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Debby, A., & Muhammad, H, T. Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Sumatera Utara dalam Pemeliharaan Jalan di Kecamatan Medan Marelan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*. Vol. 4 No. 2 Tahun 2024.
- Dina. (2024). Warga Keluhkan Jalan Suka Karya Ujung Masih Rusak Parah. *Cakaplah.com*
- Elbadiansyah. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Purwokerto: CV IRDH.
- Evi, Y, A. (2021). Analisis Pelaksanaan Program Perawatan dan Pemeliharaan Lampu Penerangan Jalan Umum di Kota Pekanbaru. Skripsi.
- Evrila, F. (2023). Efektivitas Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Dalam Pemberian Vaksin Booster Di Kota Pekanbaru. Skripsi.
- Harahap, N. (2020). Metodologi Penelitian Kualitatif. Medan: Wal Ashri Publishing
- Hardani, S., Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.
- Huseno, T. (2021). Kinerja Pegawai: Tinjauan dari Dimensi Kepemimpinan, Misi Organisasi, Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja. *Media Nusa Creative*.
- Jamalia, W., Abdul, S. (2023). Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Dalam Mengelola Drainase di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Kelurahan Tobek Godang, Kecamatan Binawidya). *Journal Of Social Science Research*. Vol. 3 No. 3 Tahun 2023
- Jamaludin, N. (2021). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Menggunakan Sistem Kearsipan Berbasis Elektronik di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Makassar
- Jarkasih, M., Ruliana, T., & Rachmawati, I. (2020). 387112-None-Af146Fa4. 1–9.
- Jufrizen, J. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja. *Sains Manajemen*, 7(1), 35–54. <https://doi.org/10.30656/sm.v7i1.2277>
- Kaswara, Y. E. (2020). Efektivitas Organisasi Taruna Siaga Bencana (Tagana) Dalam Menanggulangi Bencana Kebakaran Permukiman Penduduk Di Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 2020(1), 219–232.
- Khoirunnisa. J. (2024). Pemko Pekanbaru Kebut Perbaiki 8 Jalan Rusak Berat Awal Tahun Ini. *Detik.com*
- Manafe, C. V. (2019). Soda Molek: Efektifitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Naikoten II Kecamatan Kota Raja Kota Kupang. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 4(2), 17–29. <https://doi.org/10.37182/jik.v2i4.39>
- Mardianti, M., Jamanie, F., & Arifin, M. Z. (2020). Efektivitas Kerja Pegawai Di Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Kalimantan Utara. 2020(4), 4456–4469.
- Mochtar Lotfi, R. H. (2020). Efektifitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Mobil Keliling Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Di Kabupaten Tabalong. *Japb*, 3, 975–988.
- Nasution, A. F., Widyana, T., Oktaviani, D., & Masliani, D. (2024). 2024 Madani : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Pengembangan Manajemen Diklat Berbasis Digitalisasi 2024 Madani : Jurnal Ilmiah Multidisiplin. 2(5), 638–645.
- Olivia. L. (2024). 460 Km Ruas Jalan di Kota Pekanbaru Masih Rusak. *Riau Online*
- Pagaya, N., Mantiri, M., & Pangemanan, S. E. (2021). Efektivitas kinerja satuan tugas penanganan Coronavirus Disease19 (Covid-19) Di Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/36086%0A%0A>

- Permatasari, D., & Herman, H. (2022). Pengaruh Perilaku Pimpinan, Disiplin Kerja, Dan Gaji Terhadap Kinerja Karyawan Pada Departemen Produksi Pt. Gembira Batam. *Postgraduate Management Journal*, 1(2), 30–40.
- Prabu, A. S., & Wijayanti, D. T. (2016). Pengaruh Penghargaan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Divisi Penjualan PT. United Motors Center Suzuki Ahmad Yani, Surabaya). *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(2), 104. <https://doi.org/10.26418/jebik.v5i2.17144>
- Rahmad, K. (2022). Peran Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Dalam Penyelenggaraan Perbaikan Jalan di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar. Skripsi.
- Samsu. (2021). *Metode penelitian: Teori & aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, mixed methods, serta research and development (Edisi ke-2)*. Jambi: PUSAKA Jambi.
- Sandi. A. N. (2024). Warga Pekanbaru Keluhkan Jalan Rusak, Minta Pemkot Segera Bertindak. *Bisnis.com*
- Sedarmayanti. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Setiana. (2018). *Evaluasi Kinerja Jaringan Jalan Di Wilayah Kota Bandar Lampung*. Skripsi.
- Silas, B., Adolfini, & Lumintang, G. (2019). Pengaruh Motivasi, Pengembangan Karir, Dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Marga Dwitaguna Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4), 4630–4638.
- Sinambela, L. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siregar. A. R. (2021). Warga Keluhkan Proyek IPAL di Pekanbaru, Bikin Jalanan Rusak-Macet. *Detik News*
- Sitompul, P., Tinambunan, A. P., Silalahi, D., & Hutapea, P. W. br. (2023). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Efektivitas Kerja Perawat Pada Rumah Sakit Mitra Sejati Medan. *KUKIMA : Kumpulan Karya Ilmiah Manajemen*, 2(2), 102–120. <https://doi.org/10.54367/kukima.v2i2.3120>
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi. (Terjemahan)* Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumi, D. (2016). Efektivitas Organisasi Pemerintahan Dalam Pelaksanaan Program Kartu Tanda Penduduk. *S-1 Ilmu Pemerintahan*, 5(3). <http://jurnafis.untan.ac.id>
- Suyanto, B. (2015). *Metode penelitian sosial: Berbagai alternatif pendekatan*. Jakarta: Prenada Media.
- Tanjung, I. Ika, A. (2021). Jalan Tak Rata di Pekanbaru Makan Korban Jiwa, Satu Pengendara Motor Tewas. *Kompas.com*
- Tapa, I. G. F. S., Putri, A. N. N., Rohima, S., & Pratomo, B. (2024). *Buku Ajar Metode Penelitian*. Medan: PT Media Penerbit Indonesia.
- Vicky, Rares, J. J., & Pombengi, J. D. (2018). Efektivitas Organisasi Pemerintah Kecamatan Wanea Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(58), 4.
- Yani, Gustri, A. (2023). Pengaruh Fasilitas Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Muara Bulian *Effect of Facilities and Work Environment on Employee Performance At Indonesian Sharia Bank Kcp Muara Bulian*. *Telanaipura Jambi*, 3(1), 36122.
- Yulianti. (2016). the Effectiveness of Organization in the District Innovation Program in Mariana, Pontianak. *Jurnafis.Untan.Ac.Id*, 4, 4–5.
- Yuniningsih, T., & Kharisma, D. (2017). Efektivitas Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang. *Majalah Kedokteran Indonesia*, 54(7), 283–288.
- Zuchri. A. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press.