



## **EFEKTIVITAS KINERJA DINAS PEKERJAAN UMUM MELALUI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENGATASI PERMASALAHAN BANJIR DI KOTA BANDUNG**

**Mufar Ramdani, Evi Priyanti, Dewi Noor Azizah**

Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Singaperbangsa Karawang

### **Abstrak**

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah satu dari sekian banyak agenda besar reformasi yang mengamanatkan kepada pemerintah bahwa salah satu tujuan besar dari adanya reformasi ialah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang salah satunya dilakukan oleh lembaga birokrasi. Dalam keadaan yang nyata, pelayanan publik yang sejatinya melayani masyarakat dengan baik, masih ditemukan kendala dan hambatan yang mengganggu peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana tingkat efektivitas kinerja pemerintah dan efisiensi pelayanan publik setelah dimulainya pelaksanaan agenda perbaikan pelayanan publik oleh pemerintah.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini ialah metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan juga studi literatur atau dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian di lembaga birokrasi yang telah disebutkan di atas, ditemukan bahwa Efektivitas kinerja pemerintah daerah khususnya Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung melalui pelayanan publik dalam mengatasi permasalahan Banjir adalah suatu pencapaian hasil yang memuaskan dalam Produktifitas Aparat, Kualitas Layanan terkait laporan masyarakat tentang bencana banjir, Responsivitas dalam kemampuan aparat pada Dinas Pekerjaan Umum yang bekerjasama dengan beberapa instansi pemerintahan lain untuk menangani permasalahan akibat bencana banjir guna mengenali kebutuhan korban bencana melalui tahap-tahap pra bencana, saat tanggap darurat, serta pasca bencana. Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung sudah menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan publik pada masyarakat, sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang prima, seperti akuntabilitas, transparansi, jaminan kepastian waktu, kemudahan, serta kelancaran yang dirasakan oleh masyarakat dalam permintaan pembebasan masalah banjir yang terjadi di Kota Bandung. .

**Kata Kunci:** Efektivitas, Kinerja, Pelayanan Publik, Banjir.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Pembaharuan yang terjadi pada sistem pemerintahan Indonesia adalah suatu terobosan konkret sebagai suatu upaya dalam memperbaiki taraf hidup masyarakat Indonesia ke arah yang semakin baik lagi, pada seluruh aspek kehidupan. Pengupayaan perubahan sistem pemerintahan direalisasikan ke dalam berbagai sendi kehidupan berbangsa dan bernegara dengan merubah struktur mekanisme organisasi yang dikehendaki mampu memudahkan dalam meraih tujuan bangsa ini melalui reformasi.

Sistem pemerintahan yang birokratis dijelaskan oleh Osborne dan Gaebler (1996:192) yang menyatakan bahwa badan pemerintah mendapatkan dana atau biaya operasionalnya dari para pelanggan paksa (*captive*), sehingga pemerintah tidak perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan selama tidak ada instruksi dari pemerintah pusat. Berbeda dengan perusahaan swasta yang menjalankan bisnisnya dari para konsumen sebagai pelanggan mereka. Perusahaan wajib memenuhi keinginan dan menuruti kemauan para pelanggan, jika mereka tidak mau kehilangan pasar konsumen yang telah ada.<sup>2</sup>

Sementara itu, Kumorotomo (2009) menjelaskan bahwa lambatnya aktivitas pelayanan secara umum salah satunya dikarenakan kualitas pelayanan di tingkat bawah yang masih kurang. Tidak hanya itu, terdapat berbagai faktor lain yang menyebabkan kualitas tata kerja dalam birokrasi yang sangat kurang dari yang sewajarnya. Organisasi pemerintah Indonesia dianggap

mempunyai sikap pandang yang diduga terlampaui berorientasi pada aktivitas (*activity*) dan pertanggungjawaban secara formal (*formal accountability*) semata. Di lain sisi terdapat kekurangan dalam pemfokusan terhadap hasil (*product*) atau kualitas layanan (*service quality*), yang mengakibatkan lama kelamaan pekerjaan di dalam organisasi terasa kurang menantang.<sup>3</sup>

Dalam hal birokrasi berinvestasi, Indonesia meraih posisi kedua sebagai negara terburuk, menurut penelitian yang dilaksanakan oleh *Political and Economic Risk Consultancy* (PERC). Berdasarkan hasil survei tersebut, dapat ditarik sebuah informasi yang menggambarkan realitas Hasil dari survei tersebut menggambarkan bahwa melakukan investasi di Indonesia diharuskan untuk menempug rangkaian proses yang berjenjang sehingga memerlukan dana dan biaya yang tidak sedikit. Situasi dan kondisi di negara kita ini hanya lebih baik dari negara India. Jika Indonesia memperoleh nilai sebesar 8,20, India itu sendiri mendapatkan nilai 8,95 dan dicap sebagai negara dengan birokrasi terburuk. Jauh berbeda dengan Indonesia, negara tetangga kita yakni Singapura mendapatkan nilai koefisien 2.20 dan dinobatkan sebagai negara dengan birokrasi terbaik yang kemudian diikuti dengan Hongkong dengan besaran nilai 3.10.<sup>4</sup>

Berkaca dari masalah di atas, sudah sejatinya pemerintah menerapkan *political will* guna dijadikan patokan dalam melakukan peninjauan terkait seberapa besar keseriusan dalam menggerakkan reformasi birokrasi. Menilik pada serangkaian permasalahan yang membanjiri tataran birokrasi dalam sektor pelayanan publik, sudah

<sup>2</sup> Osborne, D. Dan Gaebler, T. 1996.. *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government)*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo. Dalam Jurnal Vol. 1 No. 2 Tahun 2016 oleh Ronni Juwandi

<sup>3</sup> Kumorotomo, W. 2009. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Press. Hal 158

<sup>4</sup> Bagun, Ricard. 2 Juli 2005. *Membongkar Budaya Visi Indonesia 2030 Dan Tantangan Menuju Raksasa Dunia*. Jakarta: Kompas (2007: 202).

sepatutnya diperlukan suatu inovasi guna melangsungkan suatu pembaharuan atau perombakan dalam bidang pelayanan umum. Dari berbagai inovasi dan pembaharuan yang dapat ditempuh, salah satu cara atau jalan yang dapat dipilih dan direalisasikan oleh Pemerintah Kota Bandung yakni membentuk suatu lembaga atau kelompok yang nantinya diberikan tanggungjawab dalam menerima keluhan masyarakat terkait banjir serta dengan cermat, cepat, dan tepat untuk memberikan solusi terkait dalam penanganan permasalahan tersebut. Adapun lembaga yang dimaksud adalah Dinas Pekerjaan Umum (DPU).

Penciptaan kelompok lembaga tersebut sejalan dengan gairah reformasi birokrasi di dalam tubuh institusi dengan tujuan melakukan perbaikan pada sistem pelayanan yang sebelumnya telah berlangsung, begitupun dengan bermacam-macam kelemahan dan ketidak teraturan sistem pelayanan yang sangat jauh dari apa yang diharapkan oleh masyarakat Indonesia guna mendapatkan pelayanan dengan kualitas yang tercermin dalam gagasan terkait reformasi birokrasi tersebut. Dengan dibentuknya lembaga tersebut, besar harapan seluruh elemen masyarakat bahwasanya terobosan tersebut dapat menjadi obat penawar patologi birokrasi yang porak poranda dalam sebuah institusi yang condong terjangkiti penyakit inefisiensi dan inefektifitas dalam sistem pelayanan publik. DPU mengemban visi dan misi serta tunggan dan tanggungjawab pokok yang menjadi akumulasi dari formulasi sistem pelayanan modern dengan berasaskan kepada kualitas pelayanan publik yang prima dan optimal.

Selain itu, menurut Survey Kabupaten/Kota terbaik di Indonesia dalam Bidang Pelayanan Publik dan

Penanaman Modal Tahun 2009 yang merupakan kerja sama antara Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) dan Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD) memberikan data yang cukup memuaskan. Kota Bandung dengan nilai 62,4 menjadi peringkat ketiga berdasarkan aspek indeks kualitas pelayanan dan sistem informasi potensi daerah secara general. Terlihat pencapaian hasil yang ditunjukkan oleh Kota Bandung memang masih kurang dari derajat sempurna, namun dalam hal ini sistem pelayanan secara efektif dan efisien sudah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dalam kebijakan yang tertuang dalam program kerja pemerintah dalam pelayanan publik, dengan manifestasi indeks nilai 100. Oleh karena itu, dipandang perlu dilakukan peningkatkan kualitas pelayanan dengan adanya reformasi birokrasi yang sudah menjadi program dan target pemerintah sekarang ini. Tabel di bawah ini merupakan gambaran mengenai tingkat efektifitas dalam bidang pelayanan di Kota Bandung pada 2009.

**Indeks Kualitas Pelayanan Kota Bandung Tahun 2009**

NO	Aspek Yang Diukur	Indeks
1	Kelembagaan Instansi Badan Pelayanan	76,7
2	Pelayanan Perizinan Usaha	59,1
3	Mekanisme Pengaduan Dan Evaluasi Kinerja	19,58
4	Teknologi Dan Sistem Informasi Pelayanan	66,8
5	Ketersediaan Dan Kualitas Data/ Informasi Pelayanan	76,9
6	Informasi Dan Capaian Keberhasilan Pelayanan	60,6
<b>Indeks Kualitas</b>		<b>62,4</b>

Sumber : Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) dan Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD).<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Juwandi, Ronni. 2016. *Efektivitas BPPT Kota Bandung dalam Reformasi Birokrasi*. Untirta Civic Education Jurnal Vol. 1 No. 2 hal 157

Data di atas diperkuat dengan tingkat kepuasan mengenai sistem pelayanan yang digambarkan sebagai berikut.

**Tingkat Kepuasan Sistem Pelayanan Kota Bandung Tahun 2010**

No	Pihak Yang Terkait	Presentase
1	Pemerintah Daerah	37%
2	Perusahaan (Swasta)	42%
3	Masyarakat	21%

Sumber : Survey Citizen Report Card Tahun 2010 yang merupakan kerja sama antara BAPPENAS, Pemerintah Kota Bandung, Lembaga Advokasi Kerakyatan (LAK), dan Kemitraan.<sup>6</sup>

Dukungan atas inisiatif penyusunan berbagai unit PPTSP di Indonesia diperkuat dengan dikeluarkannya Permendagri No. 24 Tahun 2006 (tanggal 6 Juli 2006) tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP), salah satunya di Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung guna memberikan kemudahan terkait proses pelayanan publik pada seluruh elemen masyarakat.

Pemerintah mempunyai tugas pokok yakni memberikan dan memastikan pelayanan yang terbaik terkait keperluan masyarakat umum. Merujuk pada konsep pelayanan pemerintahan atau yang biasa dikenal sebagai *governance*, birokrasi pemerintah menyediakan layanan dimana masyarakat berperan sebagai konsumen atau penggunanya, baik dalam hal barang, jasa ataupun layanan administratif. Dalam kasus ini, sebaik apa kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh birokrasi pemerintah digambarkan oleh kepuasan publik, yang mana keduanya saling berkaitan.

Secara konseptual, referensi kepuasan lebih banyak bersumber dari beragam teori manajemen pemasaran. Tidak hanya itu, hal tersebut juga acap kali dijadikan dasar guna mengukur kepuasan publik yang dilaksanakan oleh

lembaga pemerintahan. Kotler dan Keller (2009) menyatakan bahwasanya ekspektasi atau harapan serta persepsi sangat menentukan tingkat kepuasan. Ekspektasi sendiri dapat digambarkan sebagai sebuah harapan atau keyakinan seseorang di awal, sebelum membeli dan mencoba suatu produk atau jasa. Dengan kata lain, ekspektasi adalah standar yang dijadikan acuan dalam memberikan nilai atas suatu kinerja produk maupun jasa. Persepsi sendiri adalah sebuah kelebihan dari suatu jasa dari sudut pandang atau pendapat pelanggan yang muncul atau disampaikan pada akhir, setelah mengonsumsi suatu jasa atau barang. Apabila ternyata persepsi lebih kecil dari harapan, maka konsumen akan merasa tidak puas atas barang atau jasa yang dikonsumsi. Begitupun sebaliknya, konsumen akan merasa puas jika persepsi mereka melampaui dari ekspektasi mereka di awal.

Oliver dalam konsep *disconfirmation paradigm* (Tjiptono, 2008) menyatakan bahwa adanya perbedaan diantara ekspektasi dan hasil kinerja termasuk ke dalam indikator kepuasan pelanggan. Sebagai seorang konsumen tentunya mempunyai ekspektasi akan kualitas produk ataupun jasa yang mereka beli dan ingin mereka konsumsi. Apabila kinerja dari produk tersebut mampu mencukupi bahkan lebih dari harapan atau ekspektasi, maka hal itu akan menghasilkan rasa puas tersendiri bagi pelanggan. Dalam *disconfirmation paradigm*, kepuasan digambarkan sebagai penilaian purna beli, dimana persepsi atas kinerja jasa yang telah diputuskan mampu memuaskan harapan pelanggan.

*Disconfirmation paradigm* ini lalu secara masif diaplikasikan oleh lembaga pelayanan publik dalam mengukur tingkatan kepuasan para konsumennya. Dalam hal ini kepuasan seorang pelanggan memiliki kaitan yang

<sup>6</sup> Ibid hal 158

begitu kuat dengan 2 dimensi utama, yakni harapan serta persepsi terhadap kenyataan (kinerja) yang didapati. Penilaian kepuasan dilaksanakan dengan membandingkan diantara harapan serta persepsi. Publik akan merasa puas jika kenyataan atau kinerja yang diperoleh ternyata lebih tinggi dari harapan yang diinginkan, pun sebaliknya. Jika harapan konsumen lebih tinggi dibandingkan dengan hasil yang mereka peroleh, dapat disimpulkan bahwa konsumen atau publik tidak akan mengalami kepuasan.<sup>7</sup>

### **1. Dinas Pekerjaan Umum di Kota Bandung**

Dahulu, Dinas Pekerjaan Umum adalah Dinas Bina Marga dan Pengairan yang merupakan bagian dari Pekerjaan Umum. Istilah Pekerjaan umum merupakan terjemahan dari istilah bahasa belanda yakni "*Openbare Werken*" yang pada jaman belanda disebut "*Waterstaat werken*". Pada lingkup pusat Pemerintahan dilakukan pembinaan oleh Dep. *Van Verkeer & Waterstaat* (Dep V&W) yang sebelumnya terdiri dari 2 Dept. *Van Guovernements Bedri Jven* dan Dept. *Van Burgerlijke Openbare Werken*. Dep. V dan W diketuai oleh seorang Direktur yang membawahi beberapa *Afdelingen* dan *Diensten* sesuai dengan tugas/ wewenang Departemen ini yang mencakup bidang PU (*openbare werken*) termasuk *afdeling Waterstaat*, dengan *onder afdelinger*: 1. *Lands gebouwen*, 2. *Wegen*, 3. *Irrigate & Assainering*, 4. *Water Kracht*, 5. *Constructie bureau* (untuk jembatan).

Selain yang disebutkan di atas, yang mencakup bidang PU (*Openbare Werken*) juga *afd. Havenwezen* (Pelabuhan), *afd. Electricitswezen* (kelistrikan) dan *afd. Luchtvaart* (Penerbangan sipil). Organisasi PU

(*Openbare werken*) Di daerah-daerah yakni sebagai berikut: Jawa Barat, Jawa Tengah, dan Jawa Timur urusan *Waterstaat/ openbare werken* diserahkan pada pemerintahan Provinsi yang disebut: "*Provinciale Waterstaatsdienst*" dan dikepalai oleh seorang *Hoofd Provinciale Waterstaatsdienst* (H.P.W). Ketika Bandung ingin ingin melakukan pengembalian daerah kekuasaan pemerintahan di Hindia Belanda sebelum perang, datang menjejaki tentara sekutu masuk ke Indonesia akibat dari keinginan pemerintahan Belanda ini, kemudian timbullah pertentangan fisik dengan pemuda Indonesia yang ingin mempertahankan tanah air berikut gedung-gedung Yang Telah didudukinya, salah satunya Gedung Sate yang telah menjadi Gedung Departemen Pekerjaan Umum pada waktu itu. (Peristiwa bersejarah itu dikenal dengan peristiwa 3 Desember 1945). Pada saat revolusi fisik dari tahun 1945 hingga tahun 1949, Pemerintah Pusat RI di Jakarta terpaksa pindah ke Purworejo untuk selanjutnya ke Yogyakarta, berlaku pula untuk kementerian PU. Setelah pemerintahan Belanda pada tahun 1949 mengakui kemerdekaan Republik Indonesia, maka pusat pemerintahan Republik Indonesia yang semula ada di Yogyakarta, dipindahkan ke Jakarta.

Dalam masa prolog G 30 S/PKI terjadilah dalam sejarah Pemerintahan RI suatu kabinet yang besar disebut dengan nama Kabinet Dwikora atau Kabinet 100 Menteri, dimana pada saat itu turut merasakan perubahan organisasi menjadi 5 Dept. dibawah kompartemen PUT ketika membawahi, antara lain:

<sup>7</sup> Boy Anezman. 2015. *Menakar Kepuasan Publik: Tinjauan Atas Dua Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintah Kota Bandung*. Diakses pada 12 November 2018 melalui link

<http://ngopimovement.org/menakar-kepuasan-publik-tinjauan-atas-dua-survey-kepuasan-masyarakat-terhadap-kinerja-pemerintah-kota-bandung/>

- a. Departemen Listrik dan Ketenagakerjaan
- b. Departemen Bina Marga
- c. Departemen Cipta Karya Konstruksi
- d. Departemen Pengairan Dasar
- e. Departemen Jalan Raya Sumatera

## METODELOGI PENELITIAN

### Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang dilandasi oleh filsafat positivisme, dipergunakan dalam melakukan penelitian pada situasi objek yang alamiah yang mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilaksanakan secara triangulasi, analisis data memiliki sifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi (Sugiyono, 2010).<sup>8</sup>

### A. Visi DPU Kota Bandung

“Terwujudnya Infrastruktur Kebinamargaan, Pengairan, Dan Penerangan Jalan Umum Yang Unggul, Nyaman Dan Andal Untuk Kota Bandung Yang Bermartabat”

### B. Misi DPU Kota Bandung

1. Mewujudkan pelayanan optimal bagi aksesibilitas antar pusat dan sub pusat kegiatan kota, meningkatkan mobilitas masyarakat kota, meningkatkan keselamatan dan meningkatkan kecepatan tempuh rata-rata.
2. Mewujudkan trotoar dan drainase jalan kota yang menunjang keawetan struktur pekerjaan jalan, bahu jalan, bangunan

- perengkapan jalan dan lingkungannya yang berfungsi baik, aksesibel, hijau dan estetik serta menjamin keselamatan pengguna jalan
3. Mewujudkan sungai sebagai system drainase alami yang mampu mengakomodasi kebutuhan pengaliran air untuk mengalirkan air banjir penggelontoran, dan fungsi lingkungan serta mewujudkan system drainase kota terpadu dengan konsep pemanenan air hujan (rain harvesting) yang meminimalkan potensi banjir; Mewujudkan sungai sebagai bagian muka pembangunan kota (river front city development) serta bangunan pelengkap yang fungsional dan menunjang estetika kota;
4. Mewujudkan system penerangan jalan umum kota yang andal, merata, berkeadilan, dan hemat energy, berestetika serta ramah lingkungan dengan pengelolaan terpadu

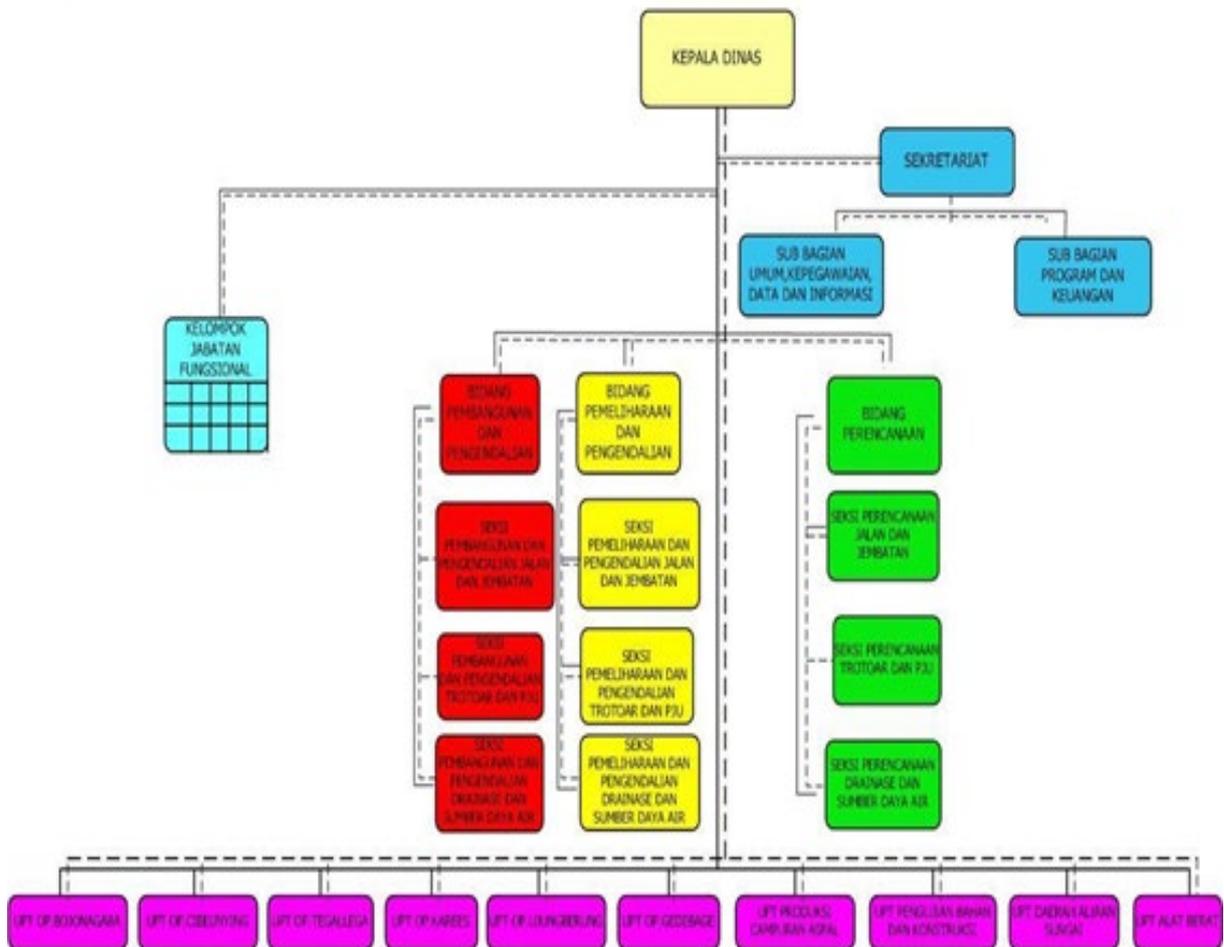
---

<sup>8</sup> Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Hal 8

### C. Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung

STRUKTUR ORGANISASI  
DINAS PEKERJAAN UMUM KOTA BANDUNG

LAMPIRAN : PERATURAN WALIKOTA BANDUNG  
NOMOR : 1382  
TAHUN : 2016



Sumber: Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung

#### PEMBAHASAN

#### Kinerja Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung dalam Mengatasi Permasalahan Banjir

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian, kinerja DPU kota Bandung dalam melaksanakan pelayanan publik guna mengatasi permasalahan banjir telah dapat dikategorikan cukup memuaskan, dalam arti lain, sistem pelayanan yang efektif dan efisien telah dilaksanakan dengan baik. Pelayanan yang efektif dan efisien artinya telah menerapkan prinsip-prinsip dari pelayanan publik yang sesuai dengan sistem tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Secara umum, harapan yang ingin di ambil dari sistem pelayanan satu pintu yang dikenal sebagai istilah *Bandung One Stop Service (BOSS)* pada DPU Kota Bandung antara lain adalah meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi dan sistem informasi, memberikan pelayanan terkait keluhan, kritik dan saran serta informasi mengenai hasil proses penyelesaian masalah di DPU Kota Bandung secara cepat, mudah, transparan, tepat waktu, pasti, terjangkau dan membangun sistem informasi yang terintegrasi dengan seluruh SKPD.

Pada dasarnya tujuan dari pelayanan publik yakni guna memberi kepuasan pada masyarakat, sedangkan guna meraih kepuasan itu pemerintah didesak memberikan kualitas pelayanan prima yang tercermin dari transparansi, yakni sistem pelayanan yang bersifat terbuka, sehingga dapat diakses dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah untuk dipahami oleh masyarakat awam. Sudah pasti transparansi tidak akan terlaksana tanpa adanya akuntabilitas, yakni pelayanan yang mampu untuk dipertanggungjawabkan dengan berpacu pada peraturan perundang-undangan. Dari penjelasan tersebut, salah satu karakteristik dari akuntabilitas ialah evaluasi yang dilaksanakan secara komprehensif oleh DPU Kota Bandung sebagai jalan guna memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal, dan pada akhirnya, akan lahir suatu tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Berlandaskan pada tingkat efektivitas DPU Kota Bandung, dapat dikategorikan baik, dilihat dari beberapa faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas suatu lembaga pelayanan publik. Adapun faktor-faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas menurut Richard M. Steers (1985: 53) dalam bukunya "Efektivitas Organisasi", adalah: 1. Karakteristik Organisasi; 2. Karakteristik Pekerja; 3. Karakteristik Lingkungan; 4. Karakteristik Manajemen.

Faktor-faktor tersebut merupakan segala cara guna mencapai tujuan yang mesti dilihat sebagai suatu proses. Maka dari itu, agar tujuan akhir tercapai dengan jaminan yang besar, dibutuhkan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Maka dalam hal ini, peneliti mengidentifikasi efektivitas Kinerja DPU Kota Bandung melalui

Faktor-faktor Efektivitas dari Richard M. Steers (1985) diantaranya:

a) Karakteristik Organisasi

Merupakan keterikatan yang sifatnya cenderung konstan seperti susunan SDM yang tertera dalam organisasi. Struktur ialah cara yang unik yakni melakukan penempatan atas SDM dalam rangka menghasilkan sebuah organisasi. Dalam struktur, SDM diposisikan sebagai kesatuan dari suatu hubungan yang relatif konstan yang kemudian mempengaruhi pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasikan pada tugas.

Dalam hal ini, Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung telah melaksanakan pelayanan dengan pegawai-pegawai yang ahli, rentang waktu kendali yang relatif singkat, besarnya organisasi Pekerjaan Umum dengan bidang-bidangnya yang salah satunya mengatasi permasalahan banjir dengan cepat dan memuaskan. Dalam hal ini, DPU memanfaatkan teknologi kekinian, guna menerima aspirasi, kritik, saran, keluhan dan ucapan pujian dari masyarakat melalui media sosial seperti Instagram @dpukotabandung, Twitter @DPUKotaBandung dan Aplikasi LAPOR yang memang telah digunakan semua SKPD di Kota Bandung. Melalui teknologi tersebut, masyarakat akan mendapatkan informasi dan pengetahuan mengenai apa-apa yang telah dilakukan oleh DPU dalam mengatasi dan menanggulangi Banjir di Kota Bandung.

b) Karakteristik Lingkungan yang mencakup dua aspek.

Aspek pertama merupakan lingkungan eksternal yakni lingkungan yang posisinya di luar batas organisasi dan memiliki pengaruh yang kuat terhadap organisasi, terutama dalam penentuan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua ialah lingkungan internal yang disebut sebagai iklim organisasi yakni

lingkungan yang seluruhnya berada dalam lingkungan organisasi.

Dalam hal penilaian ciri-ciri Lingkungan yang ada di DPU Kota Bandung, peneliti mendapatkan hasil bahwa pada aspek ekstern, Kekompakan para staf dan birokrat di DPU Kota Bandung patut diberi apresiasi. Hal itu karena apabila DPU mendapatkan laporan tentang adanya banjir di beberapa titik yang ada di Kota Bandung, maka Staff lapangan dari beberapa bidang yang menangani masalah banjir akan langsung turun tangan, serta staff lain dari bidang yang berbeda dalam lingkup DPU akan bekerja menyelesaikan keluhan-keluhan dari masyarakat. Masalah yang diselesaikan tidak hanya dari permasalahan banjir, namun juga jalan, sungai, dan taman yang notabene juga mempengaruhi ada tidaknya banjir di Kota Bandung.

Sedangkan pada aspek intern, DPU sangat berorientasi pada hasil sesuai Renstra 2013-2018. Dimana masalah banjir dapat diselesaikan hanya dalam waktu 2 jam aja. Hal itu cukup menunjukkan bahwa staf DPU melakukan pekerjaan engan cepat dan tanggap.

#### c) Karakteristik Pekerja

Karakteristik pekerja dapat dikatakan sebagai faktor dengan pengaruh terbesar terhadap efektivitas. Pada dalam diri setiap individu akan dijumpai beragam disimilaritas, akan tetapi kesadaran individu terhadap keberagaman itu sangat penting dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Maka dari itu, jika suatu organisasi memiliki keinginan untuk berhasil, maka organisasi tersebut diharuskan untuk melakukan integrasi antara tujuan tiap individu dengan tujuan organisasi.

Seperti penjelasan yang telah peneliti jelaskan di karakteristik Organisasi dan Karakteristik Lingkungan, DPU kota Bandung memiliki kemantapan Kerja yang memuaskan.

Dimana hal itu tak dapat dipisahkabr dari kerjasama antar bidang dan seksi di tubuh DPU kota Bandung, serta orientasi mereka terhadap organisasi yang kuat lah menyebabkan mereka bekerja sangat baik.

#### d) Karakteristik Manajemen

Merupakan strategi dan mekanisme kerja yang dicanangkan guna mengondisikan segala hal yang tertera di dalam organisasi hingga tercapainya keefektivitasan. Kebijakan dan praktik manajemen adalah alat bagi pimpinan guna memberikan pengarahan pada tiap kegiatan agar nantinya mampu meraih tujuan organisasi. Dalam menjalankan kebijakan dan praktik manajemen diharuskan untuk memberikan perhatian terhadap manusia, bukan hanya memikirkan strategi dan mekanisme kerja semata. Mekanisme ini mencakup menyusun tujuan yang strategis, mencari dan memanfaatkan sumber daya, menciptakan lingkungan yang berprestasi, melangsungkan proses komunikasi, memimpin dan mengambil sebuah keputusan, serta beradaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

Berdasarkan Rencana Strategi tahun 2013 hingga 2018 dalam hal melakukan pengukuran dan meningkatkan hasil kerja serta lebih meningkatnya akuntabilitas performa pemerintah, maka diperlukan penetapan Indikator Kerja Utama (IKU) pada setiap instansi pemerintah yang tertuang pada tujuan dan sasaran strategis instansi pemerintah. IKU dimanfaatkan sebagai ukuran keberhasilan dari suatu tujuan dan sasaran dari strategi pemerintah, dengan kata lain IKU dipergunakan sebagai indikator keberhasilan dari instansi pemerintah terkait. Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung telah menyepakati Indikator Kinerja Utama untuk Satuan Kerja Perangkat Daerah, Untuk penilaian kinerja tiap

bidang dilaksanakan pada tiap akhir tahun. Data kinerja selama periode 2011 hingga 2013 dapat dilihat pada tabel 1.1 .

Dari seluruh faktor-faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap efektivitas, dapat disimpulkan bahwasanya efektivitas merupakan penggambaran seluruh siklus input-proses-output. Lebih jelas, jika sasaran atau tujuan sudah tercapai sesuai dengan yang ditetapkan sebelumnya. Maka dari itu, jika tujuan atau sasaran itu tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan tidak efektif.

Menilik beragam faktor yang menyokong tingkat efektivitas suatu lembaga dalam melaksanakan tugasnya, DPU Kota Bandung telah cukup mampu dalam berperan sebagai lembaga yang efektif jika dinilai dari input, proses, maupun outputnya. Hal ini dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat atas kinerja yang dilakukan oleh para pegawai DPU Kota Bandung. Kinerja yang telah dilakukan oleh DPU Kota Bandung dalam mengupayakan peningkatan kualitas pelayanannya tidak terlepas dari peran serta pihak swasta dan masyarakat sebagai tolok ukur dan indikator yang diperlukan oleh pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal ini memberikan bukti bahwa tanpa adanya kerja sama, maka tujuan yang diharapkan tidak mungkin tercapai.

#### **Kendala yang dihadapi Dinas Pekerjaan umum kota Bandung dalam melaksanakan pelayanan publik**

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan ketiga narasumber yang penulis wawancarai, ditemukan beberapa kendala yang dialami oleh DPU Kota Bandung dalam melakukan pelayanan terbaik bagi masyarakat sebagai inti utama tugas dan kewajiban DPU sebagai lembaga pelayanan publik. DPU sendiri menurut Ketua pelaksana

teknis bidang Bina Marga, sering menghadapi keluhan dari masyarakat yang mengatakan ada beberapa masalah yang berkaitan dengan proses penanggulangan bencana maupun pada tahap proses pelaksanaan mengatasi banjir. Kendala-kendala yang peneliti maksudkan sesuai dengan hasil wawancara dan observasi di lapangan adalah sebagai berikut:

- a) Masih banyaknya masyarakat yang kurang sadar lingkungan dalam menjaga kebersihan sungai maupun lingkungannya dalam hal sampah
- b) Pekerja yang masih terbatas
- c) Masih banyaknya rumah di bantaran sungai yang masyarakatnya menolak untuk di geser
- d) Kurangnya kawasan hijau di Kota Bandung
- e) Jalanan yang macet sehingga menghambat kecepatan waktu staf datang ke lokasi

#### **Upaya yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung dalam berbagai pelayanan sehingga telah dapat menciptakan pelayanan prima untuk mencapai Kota Bandung yang Good Governance**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh penulis terhadap kinerja DPU Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan, berbagai cara telah ditempuh oleh DPU guna melakukan evaluasi dan memperbaiki setiap sektor yang ikut serta dalam pelayanan pengurusan masalah banjir, salah satunya yakni melalui survei kepuasan pelayanan terhadap masyarakat yang telah menggunakan jasa pelayanan publik DPU Kota Bandung.

Survei ini memiliki tujuan untuk mengetahui apa saja yang menjadi kelemahan DPU dalam melayani masyarakat secara optimal, karena

sebagai lembaga pelayanan publik, DPU harus selalu menghadirkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat yang telah mempercayai DPU untuk membantu pelayanan masyarakat yang terkena banjir secara efektif dan efisien.

Selain itu, beberapa upaya yang dilakukan oleh DPU Kota Bandung guna memperbaiki kualitas performa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal, DPU membuat beragam inovasi yang diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanannya kepada masyarakat yang baik dan maksimal, 2 diantaranya yakni program pendidikan dan latihan yang secara teratur diadakan oleh DPU setiap bulan. Program diklat yang dijalankan oleh DPU memiliki tujuan guna meningkatkan kapabilitas dan kemampuan para pegawai DPU untuk memberikan yang terbaik dalam hal pelayanan kepada masyarakat, sehingga kedepannya diharapkan dapat dijadikan suatu tolak ukur tingkat keberhasilan dalam pelayanan publik satu atap yang sukses menjadi lembaga yang dipercaya oleh masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Osborne, D. Dan Gaebler, T. 1996.. *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government)*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo. Dalam Jurnal Vol. 1 No. 2 Tahun 2016 oleh Ronni Juwandi
- Kumorotomo, W. 2009. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Press. Hal 158
- Bagun, Ricard. 2 Juli 2005. *Membongkar Budaya Visi Indonesia 2030 Dan Tantangan Menuju Raksasa Dunia*. Jakarta: Kompas (2007: 202).
- Juwandi, Ronni. 2016. *Efektivitas BPPT Kota Bandung dalam Reformasi Birokrasi*. Untirta Civic Education Jurnal Vol. 1 No. 2 hal 157 Ibid hal 158
- Boy Anezman. 2015. *Menakar Kepuasan Publik: Tinjauan Atas Dua Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintah Kota Bandung*. Diakses pada 12 November 2018 melalui link <http://ngopimovement.org/menakar-kepuasan-publik-tinjauan-atas-dua-survey-kepuasan-masyarakat-terhadap-kinerja-pemerintah-kota-bandung/>
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta. Hal 4
- Robbins, Stephen P dan Timothy A. J. 2010. *Organizational Behavior*. Australia: Person Education, dialih bahasa oleh Diana Angelica dalam buku *Perilaku Organisasi* terbit di Jakarta: Salemba Empat. Hal 8
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan Hal 106
- Rukman. 2006. *Efektivitas Kerja Karyawan*. Bandung: Budi Mulia. Hal 14
- Steers, M. Richard. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga. Hal 53
- Lubis, S.M. Hari dan Martani H. 1987. *Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial. Hal 55
- Mahsun, Mohammad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE. Hal 25
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi kedua. Yogyakarta: UPP STIM YKPN. Hal 8-9 Ibid Hal 22
- Kaswan. 2010. *Manajemen sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Hal 293
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Domensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia. Hal 131
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Hal 8
- Rohidi dan Mulyarto. 1922. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI- Press. Hal 15
- Moenir, H. A. S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal 27
- Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Departemen Dalam Negeri (2004) .  
Undang-undang Otonomi Daerah. Tamita Utama  
Jakarta

peraturan daerah Kota Bandung No. 08  
Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan  
Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung