



EFEKTIVITAS UNIT REAKSI CEPAT TAMBAL JALAN DI KOTA BANDUNG

EFFECTIVENESS OF RAPID RESPONSE UNIT OF ROAD PATCH IN BANDUNG

Putri Wulandari Atur Rejeki

Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I
Lembaga Administrasi Negara
Jl. Kiara Payung Km. 4,7 Jatinagor, Sumedang, Jawa Barat
Email: putriwulandari37@gmail.com

Naskah diterima: 1 November 2016, revisi: 12 Desember 2016.

Abstract

Bandung is one of cities that creates various innovations. One of the innovations has been done in the infrastructure sector, namely the implementation of Rapid Response Unit of Road Patch (URCTJ). URCTJ reacts to the potholes locations (street with plenty small holes) but not to the overall damaged road. The mechanism that can be done by public society to inform about the damaged road is by informing the situation directly to the Dinas Bina Marga dan Pengairan Bandung City or to the nearest urban village. Moreover, citizens can send their complaints via SMS, phone, email or twitter. The quality of repaired road is the same as the previous one (before the road was damaged). With a good road quality, the distributions of goods/services in Bandung is getting easier. Meanwhile, in case of accident rate, URCTJ has not shown much improvement due to many factors that influence it.

Keywords: *effectiveness, rapid response unit, innovation.*

Abstrak

Bandung merupakan salah satu daerah yang aktif menciptakan berbagai inovasi. Inovasi yang dilakukan dalam bidang infrastruktur adalah peluncuran Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan (URCTJ). URCTJ bekerja pada lokasi jalan yang berlubang (jalan dengan lubang yang kecil dan banyak), bukan pada jalan yang rusak secara keseluruhan. Mekanisme yang dapat dilakukan oleh masyarakat ketika hendak memberikan informasi mengenai jalan rusak adalah dengan menyampaikan langsung kepada Dinas Bina Marga dan Pengairan (DBMP) Kota Bandung atau ke kelurahan terdekat. Masyarakat pun dapat menyampaikan keluhannya melalui *short Messages Service* (SMS), telepon, email atau twitter. Kualitas jalan yang diperbaiki oleh Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung adalah sama seperti kualitas jalan sebelumnya. Bahkan dengan kualitas jalan yang baik



kegiatan distribusi barang/jasa di Kota Bandung akan semakin lancar. Sementara untuk penurunan tingkat kecelakaan, Tim URC Tambal Jalan belum menunjukkan efektivitas yang tinggi karena banyak faktor yang mempengaruhinya.

Kata Kunci: efektivitas, unit reaksicepat, inovasi.

A. PENDAHULUAN

Sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 386 UU No. 23/2014 tentang Pemerintah Daerah bahwa untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi. Inovasi yang dilakukan harus mengacu pada delapan prinsip, yaitu peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi kepada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai-nilai kepatutan, dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri. Inovasi tersebut diciptakan dalam bentuk pembaharuan, antara lain penerapan hasil ilmu pengetahuan dan teknologi, serta temuan baru dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dengan adanya amanat tersebut, setiap daerah berlomba-lomba untuk menciptakan inovasi demi peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan di daerah.

Bandung merupakan salah satu contoh daerah yang aktif menciptakan berbagai inovasi. Di bawah kepemimpinan Ridwan Kamil, telah banyak inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung. Pada tahun pertama kepemimpinannya, perubahan positif yang dibuat oleh Wali Kota Bandung ini telah tersebar di berbagai bidang, yakni reformasi birokrasi, sosial, pendidikan, kesehatan dan olahraga, teknologi informasi, pemanfaatan ruang terbuka, infrastruktur, serta bidang lainnya. Salah satu inovasi yang dilakukan Ridwan Kamil dalam bidang infrastruktur adalah peluncuran Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan (URCTJ). Unit ini dibentuk dengan tujuan untuk mengurangi jalan rusak yang menjamur di jalan-jalan di Kota Bandung. Perbaikan jalan rusak harus dilakukan mengingat salah satu hasil identifikasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung bahwa kondisi jalan menjadi salah satu hal yang mempengaruhi terjadinya kemacetan di Kota Kembang ini (www.bandungjuara.com, 2015).

Konsep pembentukan URCTJ telah dibangun sejak Juni 2013 kemudian direalisasikan untuk pertama kalinya pada November 2013 di Jalan LMU Suparmin Bandung (www.harianjabar.com). Berdasarkan konsep pembentukannya, Ridwan Kamil menyatakan bahwa URCTJ bekerja pada lokasi jalan yang berlubang (jalan dengan lubang yang kecil dan banyak), bukan pada jalan yang rusak secara keseluruhan. Berdasarkan kondisi fisiknya, menurut data yang berasal dari Kota Bandung Dalam Angka Tahun 2014, kondisi jalan di Kota Bandung dikategorikan ke dalam tiga kelompok, yakni kondisi jalan baik (670,8 km), kondisi jalan sedang (330 km), dan kondisi jalan rusak (236 km).

Dalam melaksanakan kewenangannya, URCTJ bekerja pada jalan dengan kondisi sedang (jalan berlubang) yang telah masuk dalam program pemeliharaan. Selain itu, URCTJ dapat juga bekerja berdasarkan laporan dan keluhan masyarakat. Jalan LMU Suparmin Bandung merupakan salah satu jalan dengan kondisi sedang yang telah masuk dalam program pemeliharaan dan mendapat banyak keluhan dari masyarakat. Sehingga, jalan tersebut mendapat prioritas untuk diperbaiki (www.harianjabar.com). Beberapa jalan yang telah mendapat respon dari URCTJ antara lain Jalan Babakan Sari, Jalan Gedebage, dan Jalan Pasteur.



Mekanisme yang dapat dilakukan oleh masyarakat ketika hendak memberikan informasi mengenai jalan rusak adalah dengan menyampaikan langsung kepada Dinas Bina Marga dan Pengairan (DBMP) Kota Bandung atau ke kelurahan terdekat. Masyarakat pun dapat menyampaikan keluhannya melalui *short Messages Service* (SMS), telepon, email atau twitter (www.inilah.com). Segera setelah menerima pengaduan, Wali Kota Bandung akan langsung menerjunkan URCTJ, tanpa harus melalui proses pengadaan barang dan jasa yang rumit dan panjang seperti yang biasa dilakukan (www.inovasi.lan.go.id).

Respon cepat terhadap pengaduan ini dapat dilakukan karena Pemerintah Kota Bandung melakukan inovasi dalam hal kedisiplinan anggaran. Inovasi ini memungkinkan penambalan jalan sudah bisa dilakukan di bulan-bulan awal tahun berjalan, tidak menumpuk di triwulan akhir sebagaimana terjadi sebelumnya. Selain itu, respon cepat yang dilakukan oleh URC Tambal Jalan ini antara lain karena dua faktor. *Pertama* tersedianya bahan material perbaikan jalan. Penyediaan bahan material jalan tersebut menjadi program Dinas Bina Marga dan Pengairan (DBMP) Kota Bandung sebagai antisipasi terhadap perubahan kondisi jalan secara tiba-tiba yang dilakukan (Renstra tahun 2014 – 2018).

Kedua, respon cepat yang dilakukan oleh URCTJ karena tersedianya alat penunjang tambal jalan. Namun hingga tahun 2013, DBMP Kota Bandung hanya memiliki satu unit kendaraan mobil centrum (*alpomaint road maintance truck*) yang telah dimiliki sejak 2004. Kepala DBMP, Iming Ahmad, menyebutkan bahwa jumlah mobil centrum ini dirasakan belum ideal untuk enam kawasan yang ada di Kota Bandung. Terbatasnya jumlah mobil *centrum* yang dimiliki Kota Bandung tersebut dikarenakan harga yang cukup mahal. Pada tahun 2004 harga satu unit mobil centrum telah mencapai Rp 1,3 Miliar. (www.harianjabar.com).

Berdasarkan uraian di atas, rumusan permasalahan dari penelitian ini adalah “Bagaimana efektivitas Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan di Kota Bandung?”. Kemudian, dari rumusan permasalahan tersebut dapat diturunkan menjadi dua pertanyaan penelitian yaitu, *pertama* bagaimana proses perbaikan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, dan *kedua* bagaimana dampak perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung.

B. METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Penelitian yang berjudul Efektivitas Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan di Kota Bandung dilakukan untuk mengetahui sejauhmana efektivitas yang telah dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan dalam memperbaiki jalan yang rusak (dengan skala kecil) di Kota Bandung. Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai tersebut, terdapat dua objek penelitian yang digunakan. *Pertama*, seluruh masyarakat yang menyampaikan keluhan mengenai kerusakan di Kota Bandung, terutama melalui akun *twitter* Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung.

Kedua, Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membawahi Tim URC Tambal Jalan dalam melakukan perbaikan jalan di Kota Bandung berdasarkan keluhan masyarakat (non program) ataupun berdasarkan perencanaan yang telah dilakukan sebelumnya (program). Berdasarkan wilayah kerja, Tim URC Tambal Jalan di bagi ke dalam enam wilayah, yaitu Bojonagara (UPT – OP Bojonagara, UPT – OP Cibeunying, UPT – OP Tegallega, UPT – OP Karees, UPT – OP Ujung Berung, dan UPT – OP Gedebage (pembagian wilayah kerja ini selengkapnya diuraikan pada Bab IV).



Jenis Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh berasal dari narasumber pada Dinas Bina Marga dan Pengairan (DBMP) Kota Bandung sebagai satuan kerja yang bertanggungjawab atas program dan kegiatan Tim URC Tambal Jalan, serta Lurah/Sekretaris Lurah dari enam kelurahan sebagai *stakeholder* Unit Pelayanan Teknis Operasional (UPT – OP) Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data primer tersebut adalah melalui wawancara (*interview*) dengan menggunakan panduan wawancara sebagaimana terlampir.

Sementara itu, data sekunder yang diperlukan dalam kajian ini antara lain berasal dari kebijakan yang terkait dengan tugas dan fungsi dari Dinas Bina Marga dan Pengairan, Rencana Strategis (Renstra) Dinas Bina Marga dan Pengairan tahun 2014 – 2018, Bandung Dalam Angka 2013 – 2014, Jawa Barat Dalam Angka 2013 – 2014, serta keluhan masyarakat. Adapun teknik pengumpulan data untuk data sekunder ini adalah melalui studi dokumentasi.

Teknik Pengolahan Data

Setelah proses pengumpulan data selesai dilakukan, data yang tersedia kemudian diolah untuk dianalisis. Teknik pengolahan data untuk hasil wawancara adalah dengan mentranskrip rekaman hasil wawancara, kemudian disarikan sesuai dengan pertanyaan pada panduan wawancara. Sementara teknik pengolahan data untuk data berupa keluhan masyarakat, diolah untuk mendapatkan nama jalan yang dikeluhkan, respon dari Dinas Bina Marga dan Pengairan, serta Tim URC Tambal Jalan dari Unit Pelayanan Teknis Operasional (UPT OP) mana yang harus bertanggungjawab memperbaikinya.

Adapun analisis tingkat efektivitas dari adanya Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung diperoleh dengan membandingkan antara tujuan yang hendak dicapai dari pembentukan Tim URC Tambal Jalan dengan realisasinya.

Metode Analisis Data

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat serta tatacara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena. Dalam metode deskriptif, peneliti bisa pula membandingkan fenomena-fenomena tertentu sehingga merupakan suatu studi komparatif. Adakalanya juga peneliti mengadakan klasifikasi, serta penelitian terhadap fenomena-fenomena dengan menetapkan suatu standar atau suatu norma tertentu sehingga banyak ahli menamakan metode deskriptif ini dengan nama survei normatif (*normative survey*). Dengan metode deskriptif ini juga diselidiki kedudukan (status) fenomena atau faktor dan melihat hubungan antara satu faktor dengan faktor yang lain (Whintney dalam Nazir, 2005).

C. KONSEP EFEKTIVITAS

Menurut Pasolong (2007: 4), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata efek yang digunakan sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai karena terdapat proses kegiatan sebelumnya.



Pengeritan efektivitas yang lain dinyatakan oleh Stephens (2008) yaitu sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Selanjutnya Hidayat (1986) mengemukakan bahwa efektivitas dapat pula diartikan sebagai ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen. Dimana, makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya. Kemudian Stoner (dalam Kurniawan, 2005: 106) menekankan pentingnya efektivitas dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Efektivitas merupakan kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Menurut Mullins (dalam Rukman 2006: 14), efektif harus terkait dengan pencapaian tujuan dan sasaran suatu tugas dan pekerjaan dan terkait juga dengan kinerja dari proses pelaksanaan suatu pekerjaan.

Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa inti dari efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai. Apabila target yang dicapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan maka dikatakan efektif, namun sebaliknya apabila target yang dicapai tidak sesuai dengan apa yang telah direncanakan maka dikatakan tidak efektif.

Konsep efektivitas dapat pula dilakukan untuk mengevaluasi jalannya suatu organisasi. Konsep ini menjadi salah satu faktor yang digunakan untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi input, proses, maupun output. Pada sisi input meliputi ketersediaan personal, sarana dan prasarana, serta metode yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

Pada praktiknya, efektivitas suatu organisasi dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil yang telah diwujudkan. Siagian (2005) menyatakan terdapat delapan kriteria yang digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas, yaitu kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana kerja, pelaksanaan yang efektif dan efisien, serta sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Lubis dan Martani (1987: 55) menyatakan bahwa terdapat tiga pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas suatu organisasi, yaitu pendekatan sumber (*resource approach*), pendekatan proses (*process approach*), dan pendekatan sasaran (*goals approach*). Pendekatan sumber yaitu mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pendekatan proses yaitu melihat sejauh mana efektifitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Pendekatan sasaran yaitu mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana. Berdasarkan ketiga pendekatan tersebut, dapat dikemukakan bahwa efektivitas organisasi merupakan suatu konsep yang mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya.



Efektivitas suatu kegiatan dapat diukur pula berdasarkan kepuasan masyarakat yang dilayani dan juga tingkat kedisiplinan pegawai dengan mentaati peraturan dan prosedur yang ada sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Selain itu, terdapat berbagai langkah untuk mengetahui efektivitas yaitu dengan memperhatikan tiga hal yang saling berhubungan, yaitu optimasi tujuan, perspektif sistematika, dan tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi.

Selanjutnya, Krech (dalam Danim, 2004) menyatakan mengenai ukuran efektivitas sebagai berikut:

- 1) Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (*ratio*) antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*).
- 2) Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan mutu).
- 3) Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
- 4) Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.

Terdapat delapan kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan secara efektif yang dikemukakan oleh Siagian (2005). Kedelapan kriteria tersebut adalah kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, penyusunan program yang matang, penyusunan program yang mantap, tersedianya saran dan prasarana, pelaksanaan efektif dan efisien, serta sistem pengawasan yang bersifat periodik.

Kejelasan tujuan yang hendak dicapai dimaksudkan agar karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai. Kejelasan strategi pencapaian tujuan dimaksudkan agar para pelaku tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan. Hal ini berarti bahwa kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional. Perencanaan yang matang pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat. Apabila tidak dimiliki, maka para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja. Tersedianya saran dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.

Kemudian pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya. Selanjutnya sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Selanjutnya Siagian (2005) menjelaskan mengenai efektivitas kerja organisasi yang sangat tergantung pada efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya. Terdapat beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang



memberikan pelayanan, antara lain faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberian pelayanan. *Pertama*, faktor waktu yang dimaksud adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja. Kedua, faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat. *Ketiga*, faktor gaya pemberian pelayanan merupakan cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggannya.

Berkaitan dengan hal tersebut, dalam penelitian ini efektivitas yang dimaksud berkaitan dengan tingkat ketercapaian antara tujuan yang hendak dicapai dari pembentukan Tim URC Tambal Jalan dengan realisasinya.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

Terdapat tiga tujuan yang hendak dicapai dari pembentukan Tim URC Tambal Jalan di Kota Bandung, yaitu (1) mempertahankan kinerja jalan agar tetap dalam kondisi baik, (2) meminimalisasikan kecelakaan yang diakibatkan oleh kerusakan jalan, serta (3) menunjang pertumbuhan ekonomi perkotaan. Secara singkat, tujuan dibentuknya Tim URC Tambal Jalan ini adalah untuk menuntaskan permasalahan jalan yang berada di Kota Bandung. Sementara fungsi Tim URC Tambal Jalan ini adalah untuk memperbaiki jalan rusak skala kecil yang sifatnya mendesak.

Sebelum adanya Tim URC Tambal Jalan, apabila terdapat masyarakat yang melaporkan kerusakan jalan, menurut Bapak Didi Ruswandi, Sekretaris Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, maka proses perbaikannya akan memakan waktu yang sangat panjang¹. Hal ini disebabkan karena keluhan masyarakat tersebut akan menjadi bahan yang akan disampaikan pada musrenbang, selanjutnya harus menunggu Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) cair, dan akhirnya harus melalui proses lelang.

Setelah adanya Tim URC Tambal Jalan, perbaikan jalan dapat diibaratkan seperti “Proyek Sangkuriang”. Proses pengerjaan tidak harus menunggu hasil musrenbang, tidak harus menunggu anggaran cair, bahkan tidak harus melalui proses lelang. Dengan adanya Tim URC Tambal Jalan, proses perbaikan yang dilakukan tidak memakan waktu lama. Selain itu, apabila kerusakan jalan dinilai tidak terlalu parah, maka Tim URC Tambal Jalan dapat memperbaikinya kurang dari 24 jam.

Dengan wilayah kerja seluas 167,296.500 m² (luas Kota Bandung)² dan luas jalan tahun 2013 sepanjang 7.435.680 m², Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung membagi wilayah kerjanya ke dalam enam wilayah berdasarkan eks kepatihan (kewedanaan). Meskipun Satuan Koordinasi Keparitihan tersebut telah dibubarkan, satuan kerja kebinamargaan dalam bentuk Unit Pelaksana Teknik Operasional (UPT OP) wilayah di Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota tetap dipertahankan.

¹ Hasil wawancara pada tanggal 28 Oktober 2015

² Statistik Daerah Kota Bandung 2015



Seperti yang tercantum pada Tabel 4 UPT OP Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung terdiri dari UPT OP Ujungberung, UPT OP Gedebage, UPT OP Cibeunying, UPT OP Karees, UPT OP Bojongnagara, dan UPT OP Tegallega. Keenam wilayah tersebut dibentuk dengan tujuan untuk mengefektifkan rentang kendali yang sangat besar.

Berdasarkan Perwal Kota Bandung No. 265/2008, pembagian wilayah kerja UPT OP pada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung adalah sebagai berikut. UPT OP Bojongnagara terdiri atas Kecamatan Sukasari, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Cicendo, dan Kecamatan Andir. UPT OP Cibeunying terdiri atas Kecamatan Cidadap, Kecamatan Coblong, Kecamatan Bandung Wetan, Kecamatan Sumur Bandung, Kecamatan Cibeunying Kaler, dan Kecamatan Cibeunying Kidul. UPT OP Tegallega terdiri atas Kecamatan Astananyar, Kecamatan Bojongloa Kaler, Kecamatan Bojongloa Kidul, Kecamatan Babakan Ciparay, dan Kecamatan Bandung Kulon. UPT OP Karees terdiri atas Kecamatan Regol, Kecamatan Lengkung, Kecamatan Batununggal, dan Kecamatan Kiaracondong. UPT OP Ujungberung terdiri atas Kecamatan Arcamanik, Kecamatan Cibiru, Kecamatan Antapani, Kecamatan Ujungberung, Kecamatan Cinambo, dan Kecamatan Mandalajati. Sedangkan UPT OP Gedebage terdiri atas Kecamatan Rancasari, Kecamatan Buahbatu, Kecamatan Bandung Kidul, Kecamatan Gedebage, dan Kecamatan Panyileukan.

Seperti yang tertuang dalam tujuan pembentukannya, tugas dan fungsi Tim URC Tambal Jalan Kota Bandung adalah untuk melaksanakan tugas pemeliharaan/perbaikan rutin jalan. Terdapat dua kegiatan perbaikan jalan. *Pertama*, perbaikan jalan yang telah direncanakan sebelumnya. Perbaikan jalan seperti ini disebut juga dengan istilah perbaikan program. *Kedua*, perbaikan jalan yang tidak direncanakan sebelumnya. Perbaikan jalan seperti ini disebut juga dengan istilah perbaikan non program. Perbaikan non program dilakukan atas dasar informasi/keluhan masyarakat mengenai kerusakan jalan di Kota Bandung. Informasi/keluhan tersebut dapat disampaikan melalui media sosial *twitter*³ maupun datang langsung ke kantor Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung.

Efektivitas Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan di Kota Bandung

Setelah mengetahui segala bentuk dukungan yang diperoleh Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, dapat dianalisis tingkat efektivitas yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan tersebut. Efektivitas yang dimaksud dapat dilihat dari bagaimana proses perbaikan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan, serta bagaimana dampak yang ditimbulkan akibat perbaikan jalan yang dilakukan tersebut.

Pertama, proses perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan terkait dengan tiga hal, yaitu (1) Persentase banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat (khususnya melalui *twitter* @dbmpkotabdg yang direspon oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung; (2) waktu pelaksanaan perbaikan; (3) adanya kemacetan yang ditimbulkan pada saat perbaikan jalan atau tidak.

Kedua, dampak perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan terkait dengan tujuan dari pembentukan Tim URC Tambal Jalan itu sendiri, yaitu tuntasnya permasalahan jalan di Kota Bandung, yang dapat dilihat dari tiga hal, yaitu (1) kinerja jalan

³ Akun *twitter* resmi Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dibuat pada tanggal 21 September 2013 dengan operator/admin *twitter* Eka Yudhistira yang merupakan salah satu Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung



yang selalu dalam keadaan baik, (2) berkurangnya kemacetan, dan berkurangnya kecelakaan yang diakibatkan oleh kerusakan jalan, serta (3) menunjang pertumbuhan ekonomi di Kota Bandung.

Perbaikan Jalan yang Dilakukan Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan Kota Bandung

Berdasarkan keluhan masyarakat maupun perencanaan yang telah dilakukan, semenjak Tim URC Tambal Jalan dibentuk dan melakukan kegiatannya pada September 2013 hingga Desember 2014, total perbaikan jalan yang telah dilakukan tercatat sepanjang 174.266 m². Dari panjang jalan yang telah diperbaiki tersebut, perbaikan jalan yang dilakukan pada tahun 2013 adalah sepanjang 61.446 m², dan pada tahun 2014 adalah sepanjang 112.820 m². Hal ini menunjukkan bahwa, perbaikan jalan yang dilakukan pada tahun 2013 lebih sedikit dibandingkan dengan perbaikan jalan yang dilakukan pada tahun 2014. Hal ini terjadi mengingat pada tahun 2013, program maupun non program perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan baru dimulai. Sehingga dapat dimaklumi bahwa perbaikan jalan yang dilakukan pada tahun 2013 jauh lebih sedikit dibandingkan perbaikan jalan pada tahun 2014. Hal ini menunjukkan pula bahwa perbaikan jalan yang dilakukan pada tahun 2014 hampir mencapai dua kali lipat dari perbaikan jalan yang dilakukan pada tahun 2013.

Apabila dilihat berdasarkan luasan perbaikan jalan yang dilakukan setiap bulannya, rata-rata perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan (program dan non program) pada periode penelitian (September 2013 – Desember 2014) adalah sebesar 10.891,63 m². Hasil yang dicapai ini jauh lebih kecil dibandingkan dengan luasan perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan pada tahun 2013, yakni hingga mencapai 15.361,50 m². Namun, bila dibandingkan dengan pada tahun 2014 yang hanya mencapai 9.401,63 m², luasan perbaikan jalan yang dilakukan Tim URC Tambal Jalan pada periode penelitian adalah lebih besar. Hal ini terjadi salah satunya karena perbaikan jalan yang telah direncanakan (program) pada tahun 2014 sebesar 49.378 m² menurun dibandingkan dengan tahun 2013 yang mencapai 54.908 m². Tabel berikut ini menunjukkan perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan pada periode September 2013 – Desember 2014.

Tabel 1.

Realisasi Perbaikan Jalan Oleh Tim URC Tambal Jalan Periode September 2013 – Desember 2014 (meter persegi)

Tahun	Program*	Non Program**	Jumlah Perbaikan	Rata-rata Perbaikan Perbulan
2013	54.908	6.538	61.446	15.361,50
2014	49.378	63.442	112.820	9.401,67
Total	104.286	69.980	174.266	10.891,63

Sumber: Dinas Bina Marga dan Pengairan, diolah

Ket: *) Program adalah perbaikan jalan yang telah direncanakan sebelumnya

***) Non Program adalah perbaikan jalan berdasarkan keluhan masyarakat



Apabila dilihat berdasarkan persentasenya, perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambah Jalan selama periode penelitian (September 2013 – Desember 2014) mencapai 60% dilakukan melalui perencanaan sebelumnya (program), dan 40% dilakukan berdasarkan keluhan masyarakat (non program). Namun apabila dilihat per tahun, perbaikan jalan yang dilakukan melalui program pada tahun 2013 jauh lebih besar dibandingkan dengan perbaikan jalan yang dilakukan tanpa program (non program). Persentase perbaikan jalan melalui program pada tahun 2013 mencapai 89%, sedangkan perbaikan jalan tanpa program hanya mencapai 11%. Berbeda dengan yang terjadi pada tahun 2014, persentase perbaikan jalan melalui program hanya mencapai 44%, sedangkan perbaikan jalan tanpa program hanya mencapai 56%.

Selanjutnya, untuk mengetahui secara detail bagaimana proses yang dilakukan oleh Tim URC Tambah Jalan, berikut ini akan dianalisis berdasarkan wilayah kerja UPT Operasional, yaitu UPT Operasional Cibeunying, UPT Operasional Tegallega, UPT Operasional Karees, UPT Operasional Gedebage, UPT Operasional Bojonagara, dan UPT Operasional Ujung Berung.

1. UPT Operasional Cibeunying

Ruang lingkup kerja UPT Operasional Cibeunying mencakup enam kecamatan. Keenam kecamatan tersebut adalah Kecamatan Cidadap, Kecamatan Coblong, Kecamatan Bandung Wetan, Kecamatan Sumur Bandung, Kecamatan Cibeunying Kaler, dan Kecamatan Cibeunying Kidul. Berdasarkan data dari @dbmpkotabdg, pada periode September 2013 hingga Desember 2014, jalan yang dikeluhkan masyarakat dan menjadi kewenangan UPT Operasional Cibeunying ditunjukkan pada Tabel berikut ini.

Tabel 2.

Nama Jalan yang Dikeluhkan Masyarakat Melalui @dbmpkotabdg di Wilayah UPT Operasional Cibeunying Periode September 2013 – Desember 2014

Nama Jalan			
Jl. Brig. Katamso	Jl. Bengawan	Jl. Cisit	Jl. Lembong
Jl. Cukang Kawung	Jl. Bojong Koneng	Jl. Cukang Kawung	Jl. Morce (Braga)
Jl. Bojong Koneng	Jl. Brigjen Katamso	Jl. Dago	Jl. Pagergunung
Jl. Gandapura-Gudang Utara	Jl. Rereongan Sarupi (Ciumbuleuit)	Jl. Depan BPLH Kota (Sadang Serang)	Jl. Taman Cibeunying-Bengawan
Jl. Aceh	Jl. Cigadung	Jl. DipatiUkur	Jl. PranataYudha
Jl. Ahmad Yani (Cicadas)	Jl. Cigadung	Jl. Gajah Lumantung	Jl. Rereongan Sarupi
Jl. Ahmad Yani (Kosambi)	Jl. Cigadung Raya Barat	Jl. Gudang Utara	Jl. Sentot Alibasyah
Jl. Ahmad Yani (Cicadas)	Jl. Cihampelas	Jl. Hegarmanah	Jl. Sindangsari Wareng
Jl. Alfa 2 Cigadung	Jl. Cihampelas	Jl. Kebon Kembang	Jl. Pecah Kopi
Jl. Asia Afrika	Jl. Cihampelas	Jl. Lamping	Jl. Trsn. Ciliwung
Jl. Banda	Jl. Cihampelas-Setiabudi	Jl. LapangTembak	Jl. WR Supratman
Jl. Bengawan	Jl. Cipicung Hilir	Jl. Lembong	Jl. Sunda

Sumber: @dbmpkotabdg



Selain jalan yang dikeluhkan melalui @dbmpkotabdg di atas, jalan yang rusak di Kota Bandung dapat pula disampaikan langsung kepada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Setelah masyarakat menyampaikan keluhannya, kurang dari satu minggu Tim URC Tambal Jalan UPT Op Cibeunying, dapat memperbaiki jalan yang rusak tersebut. Sebagaimana pernyataan Bapak Cucu, Lurah Sukaluyu, bahwa dalam kurun waktu dua hingga tiga hari semenjak laporan disampaikan, Tim URC Tambal Jalan dapat memperbaiki jalan-jalan yang rusak di wilayah Cibeunying. Bahkan, apabila kerusakannya tidak terlalu parah, Tim URC Tambal Jalan dapat memperbaikinya tidak lebih dari satu hari. Lurah Sukaluyu menambahkan bahwa dikarenakan belum adanya standar pelayanan, pada saat Tim URC Tambal Jalan memperbaiki jalan rusak di wilayah Sukaluyu, pihak kelurahan tidak mengetahui adanya perbaikan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan tersebut.

Proses perbaikan ini dinilai oleh Lurah Sukaluyu sangat efektif karena dinilai tidak menimbulkan kemacetan di wilayahnya. Hal ini dikarenakan bahwa proses perbaikan dilakukan pada malam hari. Disamping itu, apabila proses perbaikan dianggap akan menimbulkan kemacetan, Tim URC Tambal Jalan telah melakukan persiapan dengan membuat alternatif lalu lintas ke jalan yang lain.

Berdasarkan Tabel di atas, terdapat jalan yang dikeluhkan, akan tetapi tidak diperbaiki langsung oleh Tim URC Tambal Jalan. Untuk jalan yang tidak direspon dengan langsung tersebut, pihak Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung menyebutkan bahwa jalan tersebut sudah masuk perencanaan untuk diperbaiki. Sehingga, ketika masyarakat melaporkan keluhannya tidak langsung diperbaiki. Jalan yang tidak langsung diperbaiki tersebut diantaranya seperti Jl. Cigadung, Jl. Cigadung Raya dan Sindang Wareng.

2. UPT Operasional Tegallega

Ruang lingkup kerja UPT Operasional Tegallega mencakup lima kecamatan. Kelima kecamatan tersebut adalah Kecamatan Astanaanyar, Kecamatan Bojongloa Kaler, Kecamatan Bojongloa Kidul, Kecamatan Babakan Ciparay, serta Kecamatan Bandung Kulon. Berdasarkan data dari @dbmpkotabdg, pada periode September 2013 hingga Desember 2014, jalan yang dikeluhkan masyarakat dan menjadi kewenangan UPT Operasional Tegallega ditunjukkan pada Tabel berikut.

Tabel 3.

Nama Jalan yang Dikeluhkan Masyarakat Melalui @dbmpkotabdg di Wilayah UPT Operasional Tegallega Periode September 2013 – Desember 2014

Nama Jalan			
Jl. Aki padma	Jl. Cigondewah	Jl. Madesa, Komp. Citarip	Jl. Peta
Jl. Babakan Tarogong	Jl. Cijerah	Jl. MohToha	Jl. Saunyan
Jl. Caringin	Jl. Citepus 1	Jl. Kembar Timur	Perum Cijerah II Blok 22
Jl. Caringin	Jl. Gempolsari Indah	Jl. Peta	Jl. Cicukang
Jl. Cibaduyut	Jl. H. Hasan	Jl. Ciburuy	Jl. Tersn Suryani
Jl. Cibolerang	Jl. Holis, gg. Cibuntu	Jl. Pasirkoja	

Sumber: @dbmpkotabdg



Setelah masyarakat menyampaikan keluhannya, kurang dari satu minggu Tim URC Tambal Jalan UPT Operasional Tegallega, memperbaiki jalan yang rusak tersebut. Sebagaimana pernyataan Bapak Sawarta, Lurah Pelindung Hewan, bahwa dalam kurun waktu dua hingga tiga hari semenjak laporan disampaikan, Tim URC Tambal Jalan telah memperbaiki jalan-jalan yang rusak di wilayah Pelindung Hewan. Bahkan, apabila kerusakannya tidak terlalu parah, Tim URC Tambal Jalan dapat memperbaikinya tidak lebih dari satu hari.

Proses perbaikan ini dinilai oleh Lurah Pelindung Hewan tidak menimbulkan kemacetan di wilayahnya. Hal ini dikarenakan bahwa proses perbaikan dilakukan pada malam hari. Disamping itu, apabila proses perbaikan dianggap akan menimbulkan kemacetan, Tim URC Tambal Jalan telah melakukan persiapan dengan membuat alternatif lalu lintas ke jalan yang lain.

Berdasarkan keluhan masyarakat dan jalan yang diperbaiki oleh Tim URC Tambal Jalan UPT Operasional Tegallega di atas, terdapat jalan yang dikeluhkan, akan tetapi tidak diperbaiki langsung oleh Tim URC Tambal Jalan. Untuk jalan yang tidak direspon dengan langsung tersebut, pihak Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung menyebutkan bahwa jalan tersebut sudah masuk perencanaan untuk diperbaiki (program). Sehingga, ketika masyarakat melaporkan keluhannya tidak langsung diperbaiki. Jalan yang tidak langsung diperbaiki tersebut diantaranya Jl. Aki Padma.

3. UPT Operasional Karees

Ruang lingkup kerja UPT Operasional Karees mencakup empat kecamatan. Keempat kecamatan tersebut adalah Kecamatan Regol, Kecamatan Lengkong, Kecamatan Batununggal, dan Kecamatan Kiaracondong. Berdasarkan data dari @dbmpkotabdg, pada periode September 2013 hingga Desember 2014, jalan yang dikeluhkan masyarakat dan menjadi kewenangan UPT Operasional Karees ditunjukkan pada Tabel berikut.

Tabel 4.

Nama Jalan yang Dikeluhkan Masyarakat Melalui @dbmpkotabdg di Wilayah UPT Operasional Karees Periode September 2013 – Desember 2014

Nama Jalan			
Jl. Kembar Tengah	Jl. Cijagra	Jl. Kliningan	Jl. Sirmagalih
Jl. Hasan Saputra	Jl. Cikudapateuh	Jl. Laswi	Jl. Situ Gunung
Jl. Buahbatu	Jl. Ibrahim Ajie	Jl. Lembong	Jl. Srikusumah
Jl. Laukemas	Jl. Jakarta	Jl. Martanegara	Jl. Sriwijaya
Jl. Ahmad Yani	Jl. Karawitan	Jl. Pangarang	Jl. Sukapura
Jl. Atlas	Jl. Kembar	Jl. Pasirluyu	Jl. Babakan Sari
Komp. Batununggal	Jalan Komplek Kiara Asri	Perlintasan KA Jl. Laswi, Jl. Sunda, Jl. Sumatera	Perempatan Jalan Gatot Subroto (binong)
Jl. Banteng	Jl. Kembar Timur IV	Jl. Pasundan	Perlintasan KA Jl. Cikudapateuh
Jl. Batuapi	Jl. Sari Indah	Jl. Pungkur	Jl. Bogor
Jl. Binongjati	Jl. Kiaracondong (Fly over)	Jl. Rajamantri Kulon	Jl. Salendro Raya

Sumber: @dbmpkotabdg



Selain jalan yang dikeluhkan melalui @dbmpkotabdg di atas, jalan yang rusak di wilayah Karees disampaikan langsung kepada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Setelah masyarakat menyampaikan keluhannya, kurang dari satu minggu Tim URC Tambal Jalan UPT Operasional Karees, dapat memperbaiki jalan yang rusak tersebut. Sebagaimana pernyataan Bapak Herman, Lurah Kaca Piring, bahwa dalam kurun waktu dua hingga tiga hari semenjak laporan disampaikan, Tim URC Tambal Jalan dapat memperbaiki jalan-jalan yang rusak di wilayah Karees. Bahkan, apabila kerusakannya tidak terlalu parah, Tim URC Tambal Jalan dapat memperbaikinya tidak lebih dari satu hari.

Proses perbaikan ini dinilai oleh Lurah Kaca Piring tidak menimbulkan kemacetan di wilayahnya. Hal ini dikarenakan bahwa proses perbaikan dilakukan pada malam hari. Disamping itu, apabila proses perbaikan dianggap akan menimbulkan kemacetan, Tim URC Tambal Jalan telah melakukan antisipasi dengan membuat alternatif lalu lintas ke jalan yang lain.

Berdasarkan keluhan masyarakat dan jalan yang diperbaiki oleh Tim URC Tambal Jalan UPT Operasional Karees di atas, terdapat jalan yang dikeluhkan, akan tetapi tidak diperbaiki langsung oleh Tim URC Tambal Jalan. Jalan yang tidak langsung diperbaiki tersebut diantaranya jalan perlintasan kereta api di Jl.Laswi, Jl. Sunda, Jl. Cikudapateuh, dan Jl. Sumatera. Hal ini dikarenakan bahwa jalan di dalam rel tersebut merupakan tanggung jawab PT Kereta Api Indonesia (KAI), sehingga proses perbaikannya melibatkan pihak PT KAI.

4. UPT Operasional Gedebage

Ruang lingkup kerja UPT Operasional Gedebage mencakup lima kecamatan. Kelima kecamatan tersebut adalah Kecamatan Rancasari, Kecamatan Buahbatu, Kecamatan Bandung Kidul, Kecamatan Gedebage, serta Kecamatan Panyileukan. Berdasarkan data dari @dbmpkotabdg, pada periode September 2013 hingga Desember 2014, jalan yang dikeluhkan masyarakat dan menjadi kewenangan UPT Operasional Gedebage ditunjukkan pada Tabel berikut.

Tabel 5.

Jalan-jalan yang Dikeluhkan Masyarakat Melalui @dbmpkotabdg di Wilayah UPT Op
Cibeunying Periode September 2013 – Desember 2014

Nama Jalan	
Jalan sebelah RS Al Islam	Jl. Margahayu Raya
Jl. Buahbatu	Jl. Margawangi
Jl. Cijaura Girang	Jl. Pluto
Jl. Ciwastra (Psr. Kordon)	Jl. Pluto Raya
Jl. Ciwastra (Rancasawo)	Jl. Pluto Raya
Jl. Gedebage	Jl. Rancasari
Jl. Gedebage (depan Sumarecon)	Jl. Trsn. Buah Batu

Sumber: @dbmpkotabdg

Selain jalan yang dikeluhkan melalui @dbmpkotabdg di atas, jalan yang rusak di wilayah Gedebage dapat pula disampaikan langsung kepada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Setelah masyarakat menyampaikan keluhannya, kurang dari satu minggu Tim URC



Tambah Jalan UPT Operasional Gedebage memperbaiki jalan yang rusak tersebut. Sebagaimana pernyataan Bapak Budi Sukamulya, Lurah Babakan Penghulu, bahwa dalam kurun waktu dua hingga tiga hari semenjak laporan disampaikan, Tim URC Tambah Jalan dapat memperbaiki jalan-jalan yang rusak di wilayah Sukaluyu. Bahkan, apabila kerusakannya tidak terlalu parah, Tim URC Tambah Jalan dapat memperbaikinya tidak lebih dari satu hari.

Proses perbaikan jalan ini dinilai oleh Lurah Babakan Penghulu tidak menimbulkan kemacetan di wilayahnya. Hal ini dikarenakan bahwa proses perbaikan dilakukan pada malam hari. Disamping itu, apabila proses perbaikan dianggap akan menimbulkan kemacetan, Tim URC Tambah Jalan telah melakukan persiapan dengan membuat alternatif lalu lintas ke jalan yang lain.

Berdasarkan keluhan masyarakat dan jalan yang diperbaiki oleh Tim URC Tambah Jalan UPT Operasional Gedebage di atas, terdapat jalan yang dikeluhkan, akan tetapi tidak diperbaiki langsung oleh Tim URC Tambah Jalan. Untuk jalan yang tidak direspon dengan langsung tersebut, pihak Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung menyebutkan bahwa jalan tersebut bukan berada di bawah kewenangan Pemerintah Kota Bandung melainkan berada di bawah kewenangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Jalan yang tidak langsung diperbaiki tersebut diantaranya Jl. Soekarno Hatta (status jalan nasional), Jl. AH. Nasution dan Jl. Cibiru – Cinunuk (status jalan provinsi).

5. UPT Operasional Bojonagara

Ruang lingkup kerja UPT Operasional Bojonagara mencakup empat kecamatan. Keempat kecamatan tersebut adalah Kecamatan Sukasari, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Cicendo, dan Kecamatan Andir. Berdasarkan data dari @dbmpkotabdg, pada periode September 2013 hingga Desember 2014, jalan yang dikeluhkan masyarakat dan menjadi kewenangan UPT Operasional Bojonagara ditunjukkan pada Tabel berikut.

Tabel 6.

Nama Jalan yang Dikeluhkan Masyarakat Melalui @dbmpkotabdg di Wilayah UPT Operasional Bojonagara Periode September 2013 – Desember 2014

Nama Jalan			
Gg. Suniaraja	Jl. Bima	Jl. Gunungbatu	Jl. Pasteur (2 arah)
Jl. Dr. Rajiman – Dr. Rum – Dr. Rubini	Jl. Dr Cipto	Jl. Dangdeur Indah (Majesty Apartement)	Jl. Pasteur (depan BTC)
Jl. Dr. Rhum	Jl. Sersan Bajuri	Jl. Karang Sari	Jl. Prof. Eyckman
Jl. Baladewa	Jl. Jurang	Jl. Karangsetra	Jl. Rumah Sakit HS
Jl. Gegerkalong Girang	Jl. Gegerkalong Hilir	Jl. Lanud Husein Sastranegara	Perempatan Jl. Garuda - Sudirman
Jl. Cibogo	Jl. Makmur	Jl. Ledeng	Jl. Sekeloa Selatan
Jl. Cikondang	Jl. Moh. Iskat	Jl. SersanBajuri	Jl. Setrasari
Jl. Cimindi	Jl. Parkit	Jl. Setiabudhi	Jl. Sukagalih
Jl. Cipedes – Jl. Ir. Sutami	Pertigaan Jl. Kebon Kawung – Cicendo	Jl. Sukajadi	Jl. Sukamaju
Jl. Ciroyom	Jl. Sarijadi	Jl. Suparmin	Jl. Pasir Kaliki
Jl. Trsn. Dakota	Jl. Trsn. Sutami		

Sumber: @dbmpkotabdg



Selain jalan yang dikeluhkan melalui @dbmpkotabdg di atas, jalan yang rusak di wilayah Bojonagara dapat pula disampaikan langsung kepada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Setelah masyarakat menyampaikan keluhannya, kurang dari satu minggu Tim URC Tambal Jalan UPT Operasional Bojonagara, dapat memperbaiki jalan yang rusak tersebut. Sebagaimana pernyataan Bapak Sukandi, Lurah Sekeloa, bahwa dalam kurun waktu dua hingga tiga hari semenjak laporan disampaikan, Tim URC Tambal Jalan dapat memperbaiki jalan-jalan yang rusak di wilayah Bojonagara. Bahkan, apabila kerusakannya tidak terlalu parah, Tim URC Tambal Jalan dapat memperbaikinya tidak lebih dari 24 jam.

Proses perbaikan ini dinilai oleh Lurah Sekeloa tidak menimbulkan kemacetan di wilayahnya. Hal ini dikarenakan bahwa proses perbaikan dilakukan pada siang atau malam hari. Disamping itu, apabila proses perbaikan dianggap akan menimbulkan kemacetan, Tim URC Tambal Jalan telah melakukan persiapan dengan membuat alternatif lalu lintas ke jalan yang lain.

Berdasarkan keluhan masyarakat dan jalan yang diperbaiki oleh Tim URC Tambal Jalan UPT Operasional Bojonagara di atas, terdapat jalan yang dikeluhkan, akan tetapi tidak diperbaiki langsung oleh Tim URC Tambal Jalan. Untuk jalan yang tidak direspon dengan langsung tersebut, pihak Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung menyebutkan bahwa jalan tersebut bukan berada di bawah kewenangan Pemerintah Kota Bandung. Jalan yang tidak langsung diperbaiki tersebut diantaranya Jl. Setiabudi, Jl. Suparmin, dan Jl. sekitar kompleks Lanud Husein Sastranegara.

6. UPT Operasional Ujung Berung

Ruang lingkup kerja UPT Operasional Ujungberung mencakup enam kecamatan. Keenam kecamatan tersebut adalah Kecamatan Arcamanik, Kecamatan Cibiru, Kecamatan Antapani, Kecamatan Ujungberung, Kecamatan Cinambo, serta Kecamatan Mandalajati. Berdasarkan data dari @dbmpkotabdg, pada periode September 2013 hingga Desember 2014, jalan yang dikeluhkan masyarakat dan menjadi kewenangan UPT Operasional Ujung Berung adalah ditunjukkan pada Tabel berikut.

Tabel 7.

Nama Jalan yang Dikeluhkan Masyarakat Melalui @dbmpkotabdg di Wilayah UPT Op Ujung Berung Periode September 2013 – Desember 2014

Nama Jalan			
Jl. Simagalih	Jl. Arcamanik	Jl. Kalijati	Jl. Sekemala
Jl. Komplek Ujung Berung	Daerah Pasirwangi Ujung berung	Jl. Nagrog Ujungberung	Jl. Sekemala Pasanggrahan
Jl. Jatihandap	Jl. Antapani	Jl. Kosar Cijambe	Jl. Pasir Impun
Jl. Cikadut	Jl. Cicukang	Jl. Padang Golf	Jl. Cilengkrang

Sumber: @dbmpkotabdg

Selain jalan yang dikeluhkan melalui @dbmpkotabdg di atas, jalan yang rusak di wilayah Ujung Berung dapat pula disampaikan langsung kepada Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Setelah masyarakat menyampaikan keluhannya, kurang dari satu minggu Tim URC Tambal Jalan UPT Operasional Ujung Berung, dapat memperbaiki jalan yang rusak



tersebut. Sebagaimana pernyataan Bapak Budi Sugiarto, Sekretaris Lurah Sukamulya, bahwa dalam kurun waktu dua hingga tiga hari semenjak laporan disampaikan, Tim URC Tambal Jalan memperbaiki jalan-jalan yang rusak di wilayah Ujung Berung.

Proses perbaikan ini dinilai oleh Sekretaris Lurah Sukamulya tidak menimbulkan kemacetan di wilayahnya. Hal ini dikarenakan bahwa proses perbaikan dilakukan pada siang atau malam hari. Disamping itu, apabila proses perbaikan dianggap akan menimbulkan kemacetan, Tim URC Tambal Jalan telah melakukan antisipasi dengan membuat alternatif lalu lintas ke jalan yang lain.

Berdasarkan keluhan masyarakat dan jalan yang diperbaiki oleh Tim URC Tambal Jalan UPT Operasional Ujung Berung di atas, terdapat jalan yang dikeluhkan, akan tetapi tidak diperbaiki langsung oleh Tim URC Tambal Jalan. Untuk jalan yang tidak direspon dengan langsung tersebut, pihak Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung menyebutkan bahwa jalan tersebut sudah masuk perencanaan (program) untuk diperbaiki. Jalan yang tidak langsung diperbaiki tersebut diantaranya seperti Jl. Kalijati, dan Jl. Sekemala.

Dampak Perbaikan Jalan yang Dilakukan Unit Reaksi Cepat Tambal Jalan Kota Bandung

Berdasarkan tujuannya, Tim URC Tambal Jalan dibentuk adalah untuk mempertahankan kinerja jalan agar tetap dalam kondisi baik. Menurut hasil wawancara yang disampaikan oleh enam orang narasumber yang terdiri dari lima Lurah dan satu Sekretaris Lurah, yaitu Bapak Herman (Lurah Kaca Piring), Bapak Sukandi (Lurah Sekeloa), Bapak Cucu (Lurah Sukaluyu), Bapak Sawarta (Lurah Pelindung Hewan), Bapak Budi Sukamulya (Lurah Babakan Penghulu), dan Bapak Budi Sugiarto (Sekretaris Lurah Sukamulya), berpendapat bahwa kualitas jalan yang diperbaiki oleh Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung adalah sama seperti kualitas jalan sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa spesifikasi dari bahan-bahan yang digunakan untuk memperbaiki jalan yang rusak adalah sama.

Adapun kekuatan jalan yang sudah diperbaiki menurut keenam narasumber tersebut dapat dikatakan kuat. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Sukandi, bahwa perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan tidak asal-asalan⁴. Berkaitan dengan kekuatan jalan yang telah diperbaiki, Bapak Sukandi menambahkan bahwa sejak jalan sekitar Tubagus Ismail diperbaiki pada tahun 2013, hingga wawancara dilakukan belum mengalami kerusakan. Demikian pula dengan yang disampaikan oleh Bapak Cucu, bahwa jalan sekitar Sidomukti yang diperbaiki pada September 2015 kemarin masih dalam keadaan baik.

Selain mempertahankan kondisi jalan agar selalu dalam keadaan prima, tujuan kedua dari pembentukan Tim URC Tambal Jalan adalah untuk mengurangi kecelakaan yang diakibatkan oleh kerusakan jalan di Kota Bandung. Data yang berasal dari Polda Jawa Barat menunjukkan adanya kenaikan jumlah kecelakaan dari tahun 2013 hingga 2014, yaitu hingga mencapai 62%. Walaupun pada penelitian ini tidak ditunjukkan penyebab kenaikan jumlah kecelakaan tersebut, namun dengan adanya kenaikan persentase jumlah perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan dari tahun 2013 hingga 2014 sebesar 84%, belum berdampak langsung terhadap penurunan jumlah kecelakaan di Kota Bandung. Tabel berikut ini menunjukkan data mengenai jumlah kecelakaan di Kota Bandung dan kendaraan yang terlibat dalam kecelakaan tersebut.

⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Sukandi (Lurah Sekeloa) pada Jumat, 30 Oktober 2015.



Tabel 8.

Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas di Wilayah Polrestabes Bandung dan Kendaraan yang Terlibat

Tahun	Kendaraan yang Terlibat					Jumlah Kecelakaan
	Sepeda Motor (<i>Motorbike</i>)	Mobil Penumpang (<i>Passengers Car</i>)	Mobil Beban (<i>Truck</i>)	Bus	Kendaraan Khusus (<i>Special Vehicle</i>)	
2013	994	438	89	21	13	837
2014	925	328	82	20	-	1.355

Sumber: Polda Jawa Barat (dalam Jawa Barat Dalam Angka, 2014 – 2015)

Berdasarkan data pada Tabel di atas, dapat diketahui bahwa kendaraan yang terlibat dalam kecelakaan di Kota Bandung adalah sepeda motor, kendaraan mobil berpenumpang, mobil beban, bus, dan kendaraan khusus lainnya. Apabila dicermati, kendaraan yang terlibat banyak dalam kecelakaan lalu lintas di Kota Bandung adalah sepeda motor. Keterlibatan sepeda motor dalam kecelakaan lalu lintas di Kota Bandung berdasarkan Tabel 5.24 di atas mencapai lebih dari 60%.

Dengan persentase keterlibatan yang cukup tinggi tersebut, adanya perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan belum memiliki dampak langsung terhadap penurunan jumlah kecelakaan yang disebabkan oleh sepeda motor (walaupun jalan rusak bukan satu-satunya penyebab timbulnya kecelakaan). Hal ini diperkuat dengan penuturan Bapak Herman, Lurah Kaca Piring, yang menyebutkan bahwa baiknya kondisi jalan karena perbaikan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan tidak serta merta menurunkan angka kecelakaan di Kota Bandung, terutama di wilayah kelurahan Kaca Piring⁵. Apa yang disampaikan oleh Bapak Herman tersebut terjadi karena banyaknya pengendara sepeda bermotor yang justru meningkatkan kecepatan kendaraannya apabila melalui jalan yang mulus dan rata.

Lain halnya dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Sukandi (Lurah Sekeloa), Bapak Cucu (Lurah Sukaluyu), Bapak Sawarta (Lurah Pelindung Hewan), Bapak Budi Sukamulya (Lurah Babakan Penghulu), dan Bapak Budi Sugiarto (Sekretaris Lurah Sukamulya). Mereka menyampaikan hal yang berbeda dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Herman. Perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan sudah dapat mengurangi angka kecelakaan, terutama di wilayah masing-masing.

Di samping untuk mempertahankan kondisi jalan agar selalu prima dan mengurangi kecelakaan, pembentukan Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung diharapkan dapat menunjang pertumbuhan ekonomi di Kota Bandung. Adanya perbaikan di berbagai ruas jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan Kota Bandung, mengakibatkan infrastruktur jalan bertambah baik. Baiknya kondisi jalan tentunya akan mengurangi tingkat kemacetan yang disebabkan oleh kondisi jalan yang bolong/rusak. Hal ini tentunya berdampak positif terhadap lancarnya distribusi barang/jasa. Dengan demikian pertumbuhan ekonomi di Kota Bandung pun akan semakin meningkat.

⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Herman (Lurah Kaca Piring) pada Rabu, 4 November 2015.



Gambar berikut ini menunjukkan adanya pengaruh yang tidak langsung dari pembentukan Tim URC Tambal Jalan terhadap pertumbuhan ekonomi di Kota Bandung.



Gambar 1.

Pengaruh Tidak Langsung Tim URC Tambal Jalan terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Kota Bandung

E. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Tim URC Tambal Jalan yang dibentuk oleh Dinas Bina Marga pada September 2013 telah mencapai 12 regu yang tersebar pada enam wilayah UPT Operasional, yaitu UPT Operasional Cibeunying, UPT Operasional Bojonagara, UPT Operasional Karees, UPT Operasional Tegallega, UPT Operasional Gedebage, dan UPT Operasional Ujung Berung. Dengan demikian, setiap UPT Operasional memiliki dua Tim URC Tambal Jalan.

Terdapat tiga tujuan dari dibentuknya Tim URC Tambal Jalan. Tujuan yang pertama adalah untuk mempertahankan kinerja jalan agar tetap dalam kondisi baik. Tujuan yang kedua adalah untuk mengurangi kecelakaan yang diakibatkan oleh kerusakan jalan. Tujuan yang ketiga adalah untuk menunjang pertumbuhan ekonomi di Kota Bandung. Sesuai dengan ketiga tujuan tersebut, adanya Tim URC Tambal Jalan ini berfungsi untuk memperbaiki jalan rusak dengan skala kecil yang sifatnya mendesak di Kota Bandung. Sementara tugas dari Tim URC Tambal Jalan adalah untuk melaksanakan pemeliharaan rutin jalan, baik yang sifatnya telah direncanakan sebelumnya (disebut dengan istilah “program” perbaikan jalan), maupun yang sifatnya tidak direncanakan sebelumnya (disebut dengan istilah “non program” perbaikan jalan).

Perbaikan jalan non program dilaksanakan berdasarkan laporan/keluhan masyarakat. Untuk menyampaikan keluhan mengenai kondisi jalan yang rusak di Kota Bandung, masyarakat dapat mendatangi langsung kantor Dinas Bina Marga dan pengairan Kota Bandung atau menyampaikannya melalui media *twitter* dengan nama akun @dbmpkotabdg. Berdasarkan analisis data, dapat diketahui bahwa setiap laporan/keluhan mengenai jalan rusak yang disampaikan oleh masyarakat selalu mendapatkan respon dari admin Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung selalu memberikan perhatian terhadap berbagai laporan/keluhan yang masuk, khususnya mengenai jalan yang rusak di Kota Bandung. Apabila dilihat persentasenya, maka



sebanyak 100% Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung merespon segala bentuk laporan/keluhan yang berkaitan dengan kerusakan jalan (khususnya di media twitter).

Berbagai kondisi jalan yang dikeluhkan oleh masyarakat khususnya melalui twitter selalu mendapatkan respon dari pihak Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Apabila jalan yang dikeluhkan oleh masyarakat sudah termasuk dalam perencanaan perbaikan jalan (program), maka admin @dbmpkotabdg akan memberikan informasi kepada masyarakat bahwa jalan tersebut sudah masuk program perbaikan jalan. Akan tetapi, apabila jalan yang dikeluhkan oleh masyarakat belum termasuk dalam perencanaan perbaikan jalan (non program), maka admin @dbmpkotabdg akan menyampaikan laporan/keluhan tersebut kepada UPT Operasional yang berwenang untuk memperbaikinya.

Kemudian, berdasarkan hasil wawancara dengan lima Lurah dan satu Sekretaris Lurah di enam wilayah kerja Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, diketahui bahwa waktu pelaksanaan perbaikan jalan yang rusak adalah malam hari. Namun demikian, terdapat pula perbaikan yang dilaksanakan pada siang hari. Perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan tersebut dinilai oleh narasumber tidak menimbulkan kemacetan. Hal ini terjadi karena pada saat perbaikan dilakukan, Tim URC Tambal Jalan membuat alternatif/rekayasa lalu lintas, sehingga kemacetan dapat dihindari.

Berdasarkan persentase keluhan masyarakat yang mendapat respon Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung tersebut, dan berdasarkan hasil wawancara mengenai ada tidaknya kemacetan yang terjadi karena adanya proses perbaikan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan, Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dinilai telah efektif dalam merespon dan memperbaiki jalan yang rusak di Kota Bandung.

Sementara untuk melihat efektivitas dampak perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan, peneliti menganalisisnya berdasarkan pencapaian dari tujuan pembentukan Tim URC Tambal Jalan itu sendiri. Berdasarkan analisis mengenai tujuan pembentukannya, dapat dikatakan bahwa Tim URC Tambal Jalan cukup efektif, namun harus tetap meningkatkan kinerjanya agar tujuan dari pembentukan Tim URC Tambal Jalan ini tercapai.

Efektivitas dampak yang tinggi dapat terlihat dari tujuan yang pertama. Berdasarkan hasil wawancara dengan keenam narasumber yang menyebutkan bahwa kualitas jalan yang diperbaiki oleh Tim URC Tambal Jalan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung adalah sama seperti kualitas jalan sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa spesifikasi dari bahan-bahan yang digunakan untuk memperbaiki jalan yang rusak adalah sama dengan spesifikasi sebelumnya. Hal ini manandakan bahwa Tim URC Tambal Jalan telah dapat mempertahankan kinerja jalan di Kota Bandung dalam kondisi baik.

Kemudian, dilihat dari tujuan yang kedua, yaitu untuk mengurangi kecelakaan yang diakibatkan oleh kerusakan jalan di Kota Bandung, Tim URC Tambal Jalan belum cukup efektif dalam mengurangi angka kecelakaan ini. Meskipun terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kecelakaan di Kota Bandung, adanya Tim URC Tambal Jalan belum memperlihatkan dampak langsung terhadap penurunan jumlah kecelakaan di Kota Bandung. Hal ini terjadi salah satunya karena jalan yang sudah baik tersebut digunakan sebagai sarana kebut-kebutan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab.

Sementara itu, berdasarkan tujuan yang ketiga, yaitu untuk menunjang pertumbuhan ekonomi di Kota Bandung, Tim URC Tambal Jalan sudah cukup efektif dalam menunjang pertumbuhan ekonomi di Kota Bandung. Hal ini dapat terjadi karena dengan banyaknya infrastruktur jalan yang diperbaiki di Kota Bandung, maka kegiatan distribusi barang/jasa



akan lancar. Hal ini tentunya berdampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi di Kota Bandung.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat enam rekomendasi yang diajukan untuk Pemerintah Kota Bandung, khususnya Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung adalah sebagai berikut. *Pertama*, Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung hendaknya menginformasikan/mensosialisasikan nama jalan yang masuk dalam program perbaikan (yang sudah direncanakan) dan diinformasikan pula waktu pelaksanaannya. Hal ini penting dilakukan untuk meminimalisir keluhan masyarakat atas jalan tersebut dan agar masyarakat mengetahui rencana pelaksanaan perbaikan yang dilakukan oleh Tim URCTJ tersebut. *Kedua*, URC Tambal Jalan jangan hanya menunggu keluhan masyarakat, akan tetapi harus melakukan jemput bola (selalu melakukan survey lapangan). Hal ini dapat dilihat dari rekapitulasi perbaikan jalan yang dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan pada tahun 2014, di mana perbaikan jalan yang dilakukan berdasarkan pada keluhan masyarakat (non program) jauh lebih tinggi dibandingkan dengan perbaikan jalan yang direncanakan sebelumnya (program). *Ketiga*, berdasarkan keluhan masyarakat yang disampaikan melalui *twitter* Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, terdapat masyarakat yang mengeluhkan kerusakan jalan yang berada di wilayah Kota Bandung, namun kewenangan dan tanggungjawab untuk memperbaikinya bukan berada pada Pemerintah Daerah Kota Bandung. Oleh karena itu, yang harus dilakukan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan hendaknya (1) selalu berkoordinasi dengan pihak-pihak tersebut untuk proses perbaikan; (2) memberikan ciri/identitas jalan pada semua jalan yang terdapat di wilayah Kota Bandung, agar masyarakat mengetahui status jalan tersebut. *Keempat*, berdasarkan keluhan masyarakat yang disampaikan melalui *twitter* Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, terdapat beberapa keluhan di bulan yang sama atas jalan yang sama (akan tetapi berbeda ruas jalannya). Berkaitan dengan hal tersebut, ketika akan melakukan perbaikan, hendaknya Tim URC Tambal Jalan juga melakukan survey terhadap kondisi jalan disekitarnya. Sehingga, tidak ada lagi keluhan mengenai kerusakan jalan di jalan yang sama. *Kelima*, ketika hendak memperbaiki jalan berdasarkan keluhan, hendaknya dikonfirmasi terlebih dahulu kepada masyarakat yang mengeluhkan. Hal ini penting, untuk menghindari kesalahan dalam memperbaiki jalan. Selain itu, perencanaan perbaikan jalan yang akan dilakukan oleh Tim URC Tambal Jalan (program) hendaknya diketahui masyarakat, hal ini dilakukan untuk menghindari keluhan masyarakat secara berulang-ulang. *Keenam*, untuk mengurangi kecelakaan lalu lintas, setelah jalan diperbaiki, jalan tersebut dapat diberi polisi tidur, atau diberi tanda/symbol lalu lintas berkenaan dengan kecepatan maksimum yang dapat digunakan.

Adapun rekomendasi yang ditujukan untuk masyarakat, khususnya masyarakat Kota Bandung adalah sebagai berikut. *Pertama*, hendaknya memberikan informasi dengan lengkap dan jelas mengenai lokasi jalan yang rusak, agar Tim URC Tambal Jalan tidak salah memperbaiki jalan yang dikeluhkan tersebut. *Kedua*, berdasarkan keluhan masyarakat yang disampaikan melalui *twitter* Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, terdapat keluhan yang disampaikan dengan bahasa yang kurang sopan, untuk itu kepada masyarakat agar menyampaikan keluhan dengan bahasa yang baik dan sopan.



F. DAFTAR PUSTAKA

- Danim, S. (2004). *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Bengkulu: Rineka Cipta.
- Hidayat. (1986). *Teori Efektivitas dalam Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lubis & Martani. (1987). *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*. Jakarta: Pusat antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Indonesia.
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rukman, M. (2006). *Efektivitas Kerja Karyawan*. Bandung: Budi Mulia.
- Siagian, S. (2005). *Manajemen Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stephens, R. (2008). *Organizational Behavior*. Australia: Pearson Education.

Dokumen Resmi Pemerintah

- Bandung dalam Angka 2013, 2014 2015
- Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. 2014
- Jawa Barat dalam Angka tahun 2014
- Jawa Barat dalam Angka tahun 2015
- Peraturan Pemerintah No 26 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang No 25/ 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Walikota Bandung No. 265 Tahun 2008
- Peraturan Daerah Kota Bandung No. 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung
- Peraturan Menteri Pandayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik
- Statistik Daerah Kota Bandung 2015
- Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Website

- <http://bandungjuara.com/berita/ridwan-kamil-siapkan-tim-reaksi-cepat-tambah-jalan-bolong.html> diakses pada 9 Juli 2015.
- <http://inovasi.lan.go.id/index.php?r=post/read&id=67> diakses pada 9 Juli 2015. Smart Innovation Kota Bandung



<http://m.inilah.com/news/detail/2048648/rk-bentuk-pasukan-reaksi-cepat-tambal-jalan> diakses pada 10 Juni 2015

http://portal.bandung.go.id/assets/download/Renstra_2013-2018_dbmp.pdf diakses pada 9 Juli 2015.

http://www.harianjabar.com/2013/11/bandung-punya-unit-reaksi-cepat-tambal.html#.VZ8n6_IK74A diakses pada 10 Juli 2015.

http://www.harianjabar.com/2013/11/bandung-punya-unit-reaksi-cepat-tambal.html#.VZ8n6_IK74A diakses pada 10 Juli 2015.

http://www.harianjabar.com/2013/11/bandung-punya-unit-reaksi-cepat-tambal.html#.VZ8n6_IK74A diakses pada 10 Juli 2015.