

**RESPONSIVITAS PEMERINTAH KABUPATEN ACEH  
BESAR DALAM PERBAIKAN INFRASTRUKTUR JALAN  
LIMPOK-COT IRI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**LISA IRNANDA**

**NIM. 200802003**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

**2024 M / 1446 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lisa Irnanda  
NIM : 200802003  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Lam Ujong, 22 Mei 2002  
Alamat : Desa Lam Ujong

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penelitian skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah dan pemalsuan data.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 24 Juni 2024  
Yang menyatakan,



**Lisa irnanda**  
Nim. 200802003

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**RESPONSIVITAS PEMERINTAH KABUPATEN ACEH  
BESAR DALAM PERBAIKAN INFRASTRUKTUR JALAN  
LIMPOK-COT IRI**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

**LISA IRNANDA**

**NIM. 200802003**

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I,



**Cut Zamharira, S.IP., M.AP.**  
NIP. 197911172023212012

Pembimbing II,



**Zakki Fuad Khalil, S. IP., M.Si.**  
NIP. 199011192022031001

**RESPONSIVITAS PEMERINTAH KABUPATEN ACEH  
BESAR DALAM PERBAIKAN INFRASTRUKTUR JALAN  
LIMPOK-COT IRI**

**SKRIPSI**

**LISA IRNANDA**  
**NIM. 200802003**

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Senin, 08 Juli 2024 M

02 Muharram 1446 H

Banda Aceh,

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

Cut Zamharira, S.IP., M.AP.  
NIP. 197911172023212012

Zakki Fuad Khalil, S. IP., M.Si.  
NIP. 199011192022031001

Penguji I,

Penguji II,

Muazzinah, M.P.A  
NIP. 198411252019032012

Khalida Ulfa, M.I.P  
NIP. -

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan**  
**UIN Ar-Raniry Banda Aceh**



Dr. Muti Mulia, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 197403271999031005



## ABSTRAK

Kerusakan infrastruktur jalan yang berada di kawasan Limpok-Cot Iri sedang menjadi perbincangan publik. Respon dari Pemerintah sangat menentukan pembangunan ekonomi di suatu daerah. Apabila jalan di suatu daerah bagus maka pergerakan sumber daya manusia akan cepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui responsivitas pemerintah Kabupaten Aceh Besar dalam menanggapi kerusakan jalan di Limpok-Cot Iri dan faktor yang menjadi penghambat dalam perbaikan jalan tersebut. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif. Hasil penelitian berdasarkan indikator responsivitas yaitu; 1) kemampuan merespon masih belum bisa dikatakan responsif namun pemerintah sudah melakukan beberapa usaha diantaranya yaitu menyuarakan aspirasi masyarakat namun keterbatasan dalam wewenangnya yang menyebabkan dinas PUPR Aceh Besar belum bisa melakukan perbaikan secara maksimal. 2) Kecepatan melayani laporan dari publik masih belum mencapai target pelayanan dengan cepat tanggap dikarenakan penyampaian informasi masih belum transparan. 3) Ketepatan melayani belum mencapai ketepatan sasaran dikarenakan terkendala dari segi status kepemilikan jalan. 4) kecermatan dalam melayani belum termasuk responsif dikarenakan informasi yang disampaikan melalui media tidak responsif dan tidak semua masyarakat bisa mengakses media sosial. 5) ketepatan waktu pelayanan belum mencapai target waktu dalam melayani, Pemerintah Kabupaten Aceh Besar perlu melakukan koordinasi terkait status dan anggaran yang dikeluarkan. 6) kemampuan menanggapi belum mencapai responsif dikarenakan belum mencapai pada sebuah tindakan yang nyata dan konkret. Adapun faktor yang menjadi penghambat dalam penghambat yaitu: 1) Komunikasi yang dibangun antara lembaga-lembaga terkait tidak sejalan sehingga masing-masing membuat keputusan sendiri dan saling melempar tanggung jawab. 2) Pemerintah Kabupaten Aceh Besar kekurangan sumber daya anggaran untuk melakukan perbaikan jalan tersebut, maka dari itu Pemerintah Aceh Besar mengusulkan agar jalur ini menjadi status Provinsi.

**Kata Kunci :** *Responsivitas, Infrastruktur, Jalan*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan terhadap kehadiran Allah SWT berkat rahmat, hidayah, dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Responsivitas Pemerintah Kabupaten Aceh Besar Dalam Perbaikan Infrastruktur Jalan Limpok-Cot Iri” dengan baik, guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan. Shalawat dan salam peneliti hantarkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan umat Islam, yang membawa umatnya dari alam jahiliyah ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Akan tetapi, penulis berusaha untuk memberikan yang terbaik untuk penulisan skripsi ini. Proses penyusunan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak kepada penulis baik dalam bentuk saran-saran, motivasi, maupun dalam penyiapan data-data yang diperlukan. Untuk itu, pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

2. Dr. Muji Mulia, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Muazzinah B.Sc., M.P.A. Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Siti Nur Zalikha, M.Si. Selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh,
5. Cut Zamharira, S.IP., M.AP Selaku pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, ide-ide, motivasi dan saran untuk memberikan bimbingan kepada peneliti di tengah sibuknya kegiatan harian.
6. Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si Selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, ide-ide, motivasi dan saran untuk memberikan bimbingan kepada peneliti di tengah sibuknya kegiatan harian.
7. Ayah dan Ibunda tercinta, mereka yang sangat luas berjasa dalam hidup penulis. Terimakasih atas setiap detik doa yang selalu dipanjatkan, cinta, kasih sayang dan kepercayaan dari segala bentuk yang telah diberikan. Terima kasih Ayah dan Ibu telah membuktikan kepada dunia bahwa anak mu ini akhirnya sarjana.
8. Teruntuk adik-adik ku tersayang Sastia dan Haikal, terimakasih sudah kebersamai setiap proses demi proses selama ini.
9. Terkhusus kepada sahabat-sahabat tersayang, terima kasih untuk semangat dan dukungan selama masa-masa perjuangan ini.

10. Lisa Irnanda, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya atas usaha dan semangat sehingga tidak pernah menyerah dalam menyelesaikan tanggung jawab dalam pendidikan. Teruslah bersinar!!!

Penulis menyadari penulisan ini masih sangat jauh dari kesempurnaan dan terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu penulis berharap segala saran dan masukan yang sifatnya membangun demi kebaikan skripsi ini. Dengan penuh kerendahan hati peneliti ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya. Dengan penuh harapan semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembacanya.

Banda Aceh, 24 Juni 2024

Lisa Irnanda  
Nim. 200802003

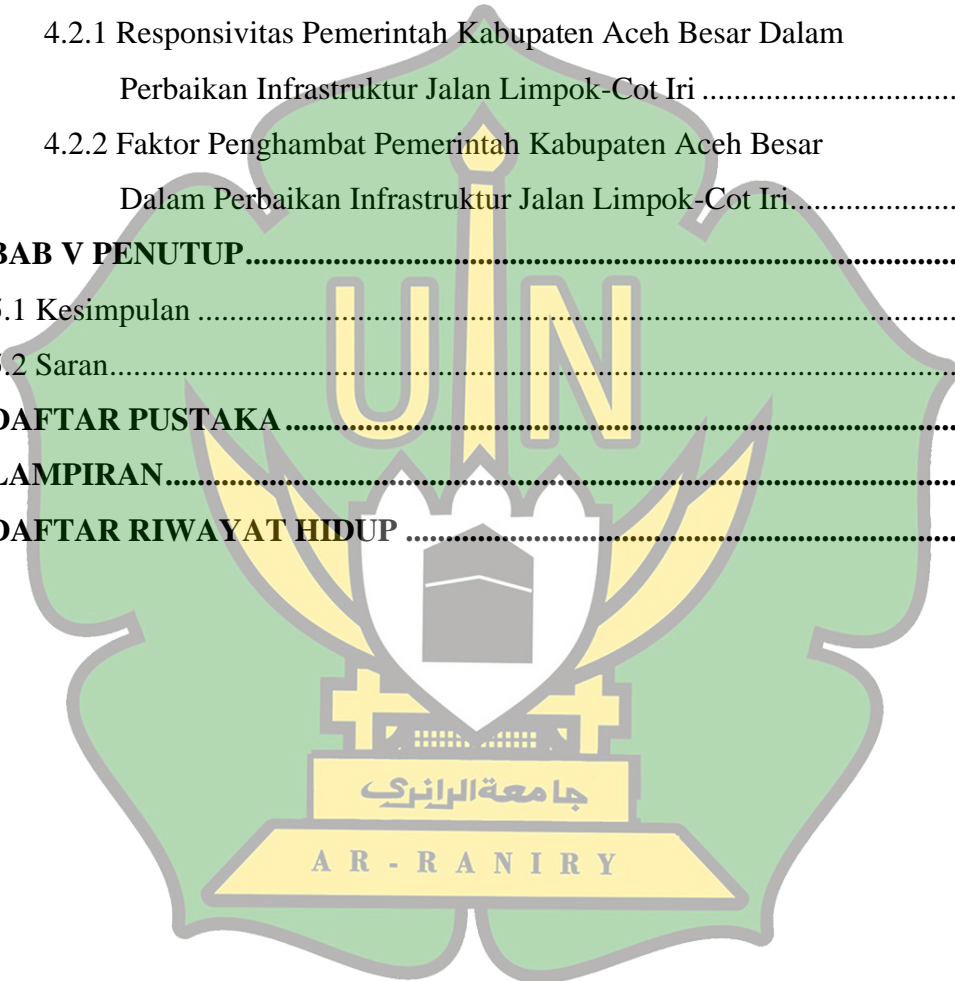


## DAFTAR ISI

|                                              |             |
|----------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBARAN JUDUL</b>                        |             |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....</b> | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>    | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG .....</b>        | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                         | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                   | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                       | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                     | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                    | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                 | <b>xii</b>  |
| <br>                                         |             |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....              | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....               | 4           |
| 1.3 Rumusan Masalah .....                    | 4           |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                  | 4           |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                 | 5           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>          | <b>6</b>    |
| 2.1. Penelitian Terdahulu .....              | 6           |
| 2.2. Landasan Teori.....                     | 8           |
| 2.1.1. Teori Good Governance.....            | 9           |
| 2.1.2. Teori Responsivitas.....              | 14          |
| 2.1.3. konsep Infrastruktur.....             | 16          |
| 2.3. Kerangka Berpikir.....                  | 19          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>       | <b>20</b>   |
| 3.1 Pendekatan Penelitian .....              | 20          |
| 3.2 Fokus Penelitian.....                    | 21          |
| 3.3 Lokasi Penelitian.....                   | 21          |
| 3.4 Jenis Dan Sumber Data .....              | 22          |
| 3.5 Informan Penelitian.....                 | 22          |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data.....             | 24          |
| 3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....  | 27          |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>      | <b>29</b>   |



|                                                                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....                                                                          | 29        |
| 4.1.1 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh Besar .....                                                     | 30        |
| 4.1.2 Balai Wilayah Sungai Sumatera I .....                                                                        | 37        |
| 4.1.3 Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Aceh Besar .....                                                           | 41        |
| 4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian.....                                                                           | 44        |
| 4.2.1 Responsivitas Pemerintah Kabupaten Aceh Besar Dalam<br>Perbaikan Infrastruktur Jalan Limpok-Cot Iri .....    | 44        |
| 4.2.2 Faktor Penghambat Pemerintah Kabupaten Aceh Besar<br>Dalam Perbaikan Infrastruktur Jalan Limpok-Cot Iri..... | 57        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                                                                         | <b>61</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                                               | 61        |
| 5.2 Saran.....                                                                                                     | 62        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                        | <b>63</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                               | <b>66</b> |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>                                                                                  | <b>77</b> |



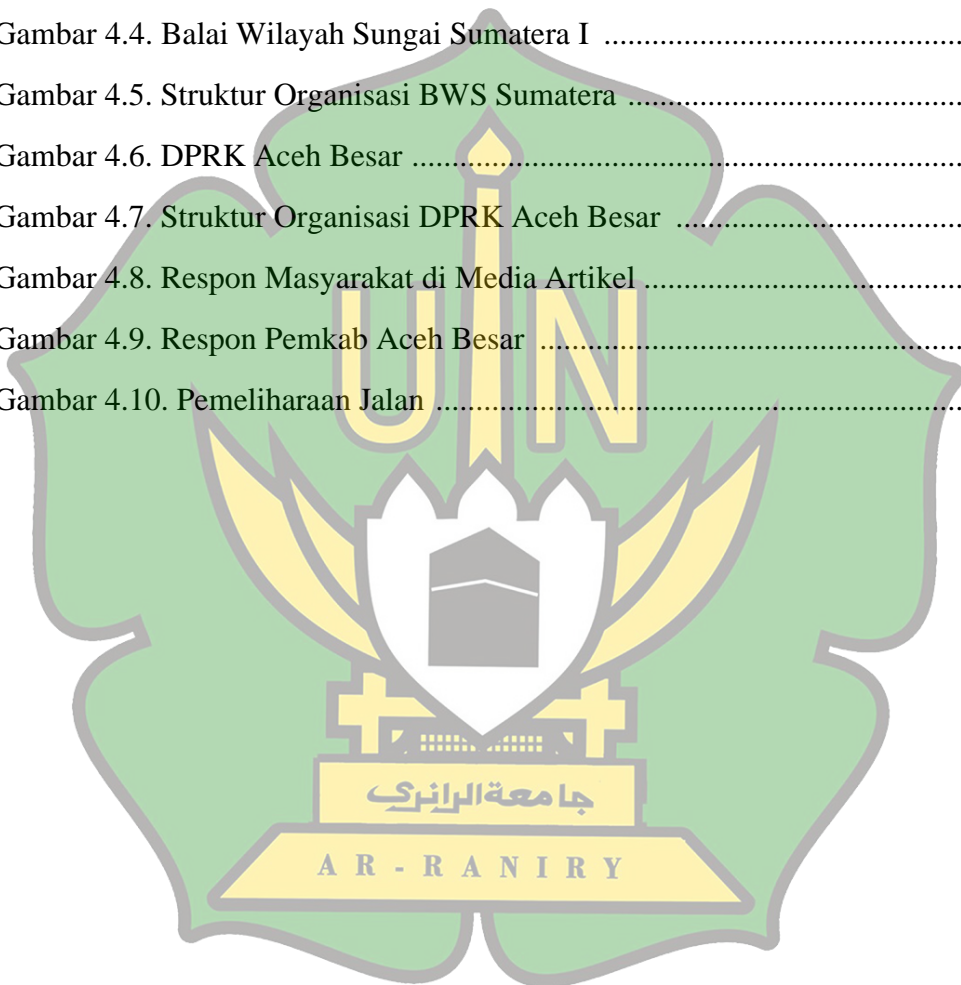
## DAFTAR TABEL

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator..... | 22 |
| Tabel 3.4 Informan Penelitian .....  | 24 |



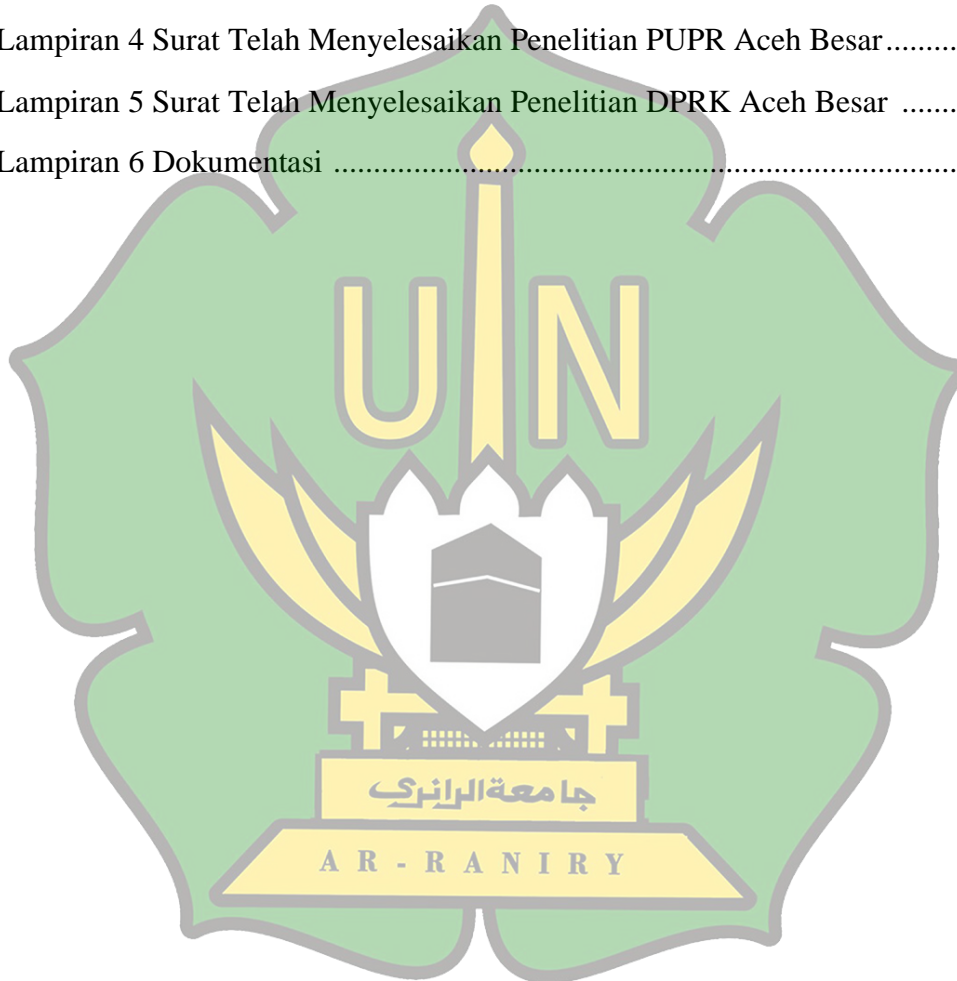
## DAFTAR GAMBAR

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.3. Kerangka Berpikir .....                   | 20 |
| Gambar 4.1. Dinas PUPR Aceh Besar .....               | 31 |
| Gambar 4.2. Struktur Organisasi PUPR Aceh Besar ..... | 35 |
| Gambar 4.4. Balai Wilayah Sungai Sumatera I .....     | 38 |
| Gambar 4.5. Struktur Organisasi BWS Sumatera .....    | 40 |
| Gambar 4.6. DPRK Aceh Besar .....                     | 42 |
| Gambar 4.7. Struktur Organisasi DPRK Aceh Besar ..... | 45 |
| Gambar 4.8. Respon Masyarakat di Media Artikel .....  | 47 |
| Gambar 4.9. Respon Pemkab Aceh Besar .....            | 48 |
| Gambar 4.10. Pemeliharaan Jalan .....                 | 48 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Daftar Pernyataan .....                                    | 67 |
| Lampiran 2 Surat Keputusan Dekan Fisip .....                          | 69 |
| Lampiran 3 Surat Telah Menyelesaikan Penelitian BWS .....             | 70 |
| Lampiran 4 Surat Telah Menyelesaikan Penelitian PUPR Aceh Besar ..... | 71 |
| Lampiran 5 Surat Telah Menyelesaikan Penelitian DPRK Aceh Besar ..... | 72 |
| Lampiran 6 Dokumentasi .....                                          | 73 |



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan dan kemajuan Infrastruktur di Indonesia saat ini masih dalam minimnya pencapaian terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat dan menyebabkan hambatan bagi pertumbuhan ekonomi. Keadaan tersebut dapat memicu akan rendahnya pengembangan ekonomi nasional, lingkungan, sosial dan budaya masyarakat. Infrastruktur merupakan segala jenis fasilitas yang dibutuhkan oleh masyarakat umum untuk mewujudkan dan mempermudah aktivitas masyarakat. Segala jenis fasilitas yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam mewujudkan dan mempermudah aktivitas publik biasa dikenal dengan infrastruktur. Terkait permasalahan infrastruktur di Indonesia yang menjadi hambatan masyarakat dalam melakukan aktivitas salah satunya yaitu jalan. Dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan, pasal 1 mendefinisikan jalan sebagai sarana transportasi darat yang mencakup seluruh bagian jalan yang meliputi hal-hal mengenai perlengkapan lalu lintas.<sup>1</sup>

Peraturan Gubernur Nomor 108 Tahun 2016 Tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh Menetapkan Bahwa pembangunan dan Pemeliharaan jalan adalah bagian dari kebijakan pemerintah daerah dan

---

<sup>1</sup> Undang-Undang, "Undang-Undang No 38 Tahun 2004 Tentang Jalan," 2004, 1-3.



merupakan unsur awal untuk mewujudkan kebijakan yang diterapkan, terutama dalam mendukung pertumbuhan ekonomi Aceh.<sup>2</sup>

Jalan merupakan infrastruktur penunjang tingkat kegiatan ekonomi. Kondisi jalan yang baik akan membuat segala kegiatan sosial, ekonomi menjadi lebih mudah. Adapun sebaliknya apabila di suatu daerah mengalami kerusakan jalan maka akan menghambat kesejahteraan masyarakat. Limpok-Cot Iri merupakan kawasan yang berada di Kabupaten Aceh Besar, maka dalam hal ini Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh Besar merupakan lembaga yang memiliki tanggung jawab terhadap infrastruktur yang ada di kawasan Aceh Besar. Maka dari itu kemampuan pemerintah dalam menunjukkan keselarasan antara program dan aktivitas yang memenuhi kebutuhan masyarakat dari pemerintah PUPR Aceh Besar dapat membantu dalam melakukan perbaikan jalan.

Jalan dianggap sebagai salah satu sarana transportasi yang paling penting bagi masyarakat dan negara. Pada hakikatnya, peran dan posisi jalan berkaitan dengan kebutuhan hidup orang banyak dan mengontrol struktur pengembangan antar daerah.

Dalam hal ini Dinas PUPR merupakan perangkat daerah yang diberi tugas, wewenang, dan tanggung jawab untuk melaksanakan tugas daerah dalam lingkup pekerjaan umum dan penataan ruang. Untuk memaksimalkan tugas dan fungsinya, pemerintah perlu membentuk struktur organisasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebijaksanaannya.

---

<sup>2</sup> Peraturan Gubernur, "Peraturan Gubernur Aceh No 108 Tahun 2016," 2016.

Jalur yang dilewati pengendara roda dua maupun empat di kawasan Limpok- Cot Iri ini mengalami permasalahan yaitu terjadinya kerusakan pada infrastruktur jalan yang akan berdampak pada keselamatan jiwa yang menyebabkan berbagai macam musibah seperti kecelakaan.<sup>3</sup> Maka pemerintah daerah khususnya kabupaten Aceh Besar agar dapat melakukan atau mengambil tindakan untuk menghindari terjadi hal-hal yang berdampak pada keselamatan pengendara yang melewati jalan tersebut. Jalan ini merupakan salah satu jalur alternatif bagi mahasiswa yang menuju kampus Universitas Islam Negeri Ar-Raniry maupun Universitas Syiah Kuala. Dengan adanya dukungan dan respon dari pemerintah untuk segera dilakukan perbaikan terhadap Infrastruktur Jalan Limpok-Cot Iri maka akan berdampak positif terhadap masyarakat dan pengendara sehingga bisa menjadi lebih aman ketika melewati jalur tersebut.<sup>4</sup>

Banyaknya jalan yang berlubang menjadi fokus utama dalam melakukan penelitian.<sup>5</sup> Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan responsivitas pemerintah Kabupaten Aceh Besar dalam melakukan perbaikan terhadap kerusakan infrastruktur jalan yang ada di kawasan Aceh Besar, Kecamatan Kuta Baro dan Darussalam yaitu Limpok-Cot Iri.

---

<sup>3</sup> Serambinews.com, "Pemkab Aceh Besar Tangani Jalan Limpok-Cot Iri Secara Darurat," 2023, 31-41, <https://aceh.tribunnews.com/2023/12/10/rusak-parah-pemkab-aceh-besar-tangani-jalan-limpok-cot-iri-secara-darurat>.

<sup>4</sup> Serambi Indonesia, "Jalan Limpok - Cot Irie Berlubang Dan Kerap Terjadi Kecelakaan, Warga: "harus mengadu kemana lagi" 2023,<https://aceh.tribunnews.com/2023/09/04/jalan-limpok-cot-irieleberlubang-dan-kerap-terjadi-kecelakaan-warga-harus-mengadu-kemana-lagi>.

<sup>5</sup> Serambinews.com, "Jalan Cot Iri-Limpok Rusak Parah, Bertahun-Tahun Tak Diperbaiki," Article, 2022, <https://aceh.tribunnews.com/2022/02/11/jalan-cot-irilimpok-rusak-parah-bertahun-tahun-tak-diperbaiki>.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi masalah dalam penelitian dari skripsi ini yaitu sebagai berikut:

1. Kurangnya penanganan atau perhatian oleh pihak pemerintah Kabupaten Aceh Besar dalam proses perbaikan Infrastruktur jalan tersebut.
2. Kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Aceh Besar terhadap kerusakan jalan tersebut.

## 1.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana respon pemerintah Kabupaten Aceh Besar dalam perbaikan kerusakan Infrastruktur jalan Limpok-Cot iri?
2. Apa faktor yang menjadi penghambat pemerintah Kabupaten Aceh Besar dalam melakukan perbaikan Infrastruktur jalan Limpok-Cot Iri?

## 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui responsif pemerintah Kabupaten Aceh Besar dalam menanggapi kerusakan infrastruktur jalan Limpok-Cot Iri.
2. Untuk mengetahui faktor yang menjadi penghambat pemerintah Kabupaten Aceh Besar dalam Perbaikan Infrastruktur Jalan Limpok-Cot Iri.

## 1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai informasi dan pemahaman bagi publik yang membutuhkan atas dasar keilmuan melalui responsif dari pemerintah. Selain itu juga dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti lain terkait permasalahan responsivitas dari pemerintah.

## 2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadikan pedoman atau acuan bagi pemerintah terhadap kemampuan merespon setiap permasalahan yang ada, serta penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk mendapatkan informasi-informasi bagi yang membutuhkan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh para peneliti yang bertujuan untuk membandingkan antara hasil penelitian penulis saat ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian terdahulu mencakup berbagai sumber penelitian seperti jurnal, buku, tesis dan sumber-sumber lainnya yang memiliki hubungan dengan pembahasan penelitian yang sedang dilakukan.

1. Pertama, jurnal yang ditulis Rasdiana dan Riski Ramada (2021) dengan judul “*Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone*“, menggunakan metode penelitian kualitatif dengan mengkaji tentang keterkaitan antara daya tanggap sebagai salah satu indikator pelayanan publik dengan bagaimana penyelenggara negara dalam menyikapi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang diatur dalam undang-undang. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Data primer berupa wawancara mendalam dengan informan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dan masyarakat setempat, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi.



2. Kedua, jurnal yang ditulis oleh Marshallino Zhafran Iqbal Pramudit, Indah Murti, Dida Rahmadanik (2022) dengan judul “*Responsivitas Dinas PU Bina Marga dan Sumber Daya Air dalam Menangani Keluhan Kerusakan Jalan Kabupaten Sidoarjo*”, Dinas PU Bina Marga dan Sumber Daya Air Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu birokrasi pelayanan masyarakat bergerak di bidang infrastruktur. Dari beberapa observasi menunjukkan bahwa adanya masalah di Dinas PU Bina Marga dan Sumber Daya Air Kabupaten Sidoarjo mengenai responsivitas pelayanan perbaikan jalan yaitu masih banyaknya jalan rusak di daerah Kabupaten Sidoarjo hal ini menyebabkan keluhan kerusakan jalan meningkat, masyarakat merasa perbaikan kerusakan jalan tidak segera ditanggapi. Masyarakat Kabupaten Sidoarjo menginginkan tanggapan/respon dari aparatur Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air melakukan pelayanan yang sesuai harapan masyarakat dan semua keluhan dapat direspon. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air Kabupaten Sidoarjo menangani keluhan kerusakan jalan. Analisis responsivitas ini menggunakan lima indikator teori responsivitas oleh Agus Dwiyanto yaitu, terdapatnya keluhan masyarakat, sikap aparat merespon keluhan, keluhan sebagai referensi perbaikan pelayanan, tindakan aparat untuk memberikan kepuasan pelayanan, dan penempatan pengguna jasa pada sistem pelayanan yang berlaku. Adapun persamaan

penelitian ini yaitu terkait dengan responsivitas yang diberikan Dinas PU dalam menangani kerusakan Jalan. Sedangkan perbedaannya yaitu responsivitas hanya dilakukan antara Dinas PU dan Sumber Daya Air sedangkan penelitian ini terkait dengan respon dari Pemerintah Daerah dalam melakukan perbaikan Infrastruktur.

3. Ketiga, skripsi atas nama Dwi Ratna Kurniasih dengan judul “*Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng*” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menjelaskan responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 11 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab penanganan pengaduan masyarakat di Polsek Uluere sudah baik. Petugas di departemennya ramah dan sopan dalam melayani masyarakat. Aparat telah memberikan pelayanan dengan cepat, petugas cepat dalam segera melayani masyarakat yang datang melapor, petugas telah melaksanakan pelayanan dengan cermat, dan petugas memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1. Teori Good Governance**

#### **1. Pengertian Good Governance**

Menurut Sadjijono dalam Neneng Good Governance yaitu segala tindakan dalam suatu lembaga pemerintah yang didasarkan pada kepentingan rakyat dan norma-norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita bangsa dan negara.<sup>6</sup> Tata kelola pemerintah yang baik merupakan salah satu gagasan mendasar untuk mempertahankan demokrasi yang efisien, menciptakan kerangka hukum untuk menghindari berbagai investasi yang tidak tepat, menjaga disiplin fiskal, menghindari adanya korupsi politik dan administratif serta menumbuhkan kewirausahaan yaitu dengan adanya tata pemerintahan yang baik.

Terciptanya dan terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik sebagai norma pemerintahan merupakan tujuan penerapan tata kelola pemerintahan yang baik. Pada awalnya ilmu politik, hukum administrasi, dan hukum ketatanegaraan belum memahami pengertian good governance. Dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan, pemberdayaan dan pelayanan, good governance juga berperan sejalan dengan demokrasi. Dalam hal ini, good governance merupakan pelayanan publik kepada masyarakat untuk mewujudkan dan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Sejauh ini, birokrasi cenderung belum sesuai dengan yang direncanakan dan seringkali menjadi penghambat dalam pencapaian tujuan

---

<sup>6</sup> Neneng Siti Maryam, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," *Jurnal Media Administrasi* 7, no. 1 (2022): 78–90

pemerintahan karena birokrasi yang ada tidak mampu menciptakan efisiensi dan efektivitas kerja.<sup>7</sup>

Saat ini, tata kelola pemerintahan yang bersih dan berdaulat, efisien dan efektif, kritis dan protektif, bertindak dan berpihak pada kepentingan rakyat, serta mampu menjaga hubungan kerjasama melalui proses interaksi yang dinamis dan pendekatan interpersonal merupakan contoh tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia. pemerintah, masyarakat, dan berbagai pihak yang terlibat dalam hierarki sosial Indonesia yang berdasarkan Pancasila.<sup>8</sup>

Adapun menurut *United Nation Development Programme* (UNDP) dalam Sedarmayanti terdapat beberapa Indikator terkait dengan good governance yaitu :<sup>9</sup>

#### 1. Keterlibatan / partisipasi

Setiap anggota masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memilih dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui perantara berdasarkan tujuan dan kepentingannya masing-masing.

#### 2. Peraturan Hukum

Hukum hukum, khususnya yang berkaitan dengan hak asasi manusia, harus diterapkan secara adil, ditegakkan, dan ditaati secara keseluruhan.

<sup>7</sup> Ni Putu Tirka Widanti, "Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur," *Jurnal Abdimas Peradaban* 3, no. 1 (2022): 73–85

<sup>8</sup> Fakhry Zamzam, "Good Governance Sekretariat DPRD" Yogyakarta: Deepublish 2015

<sup>9</sup> Sedarmayanti, "Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance," *Jurnal Wacana Kinerja*, n.d. 2020

### 3. Keterbukaan

Keterbukaan perlu dikembangkan dalam parameter pertukaran informasi yang tidak dibatasi. Akses terhadap berbagai institusi, prosedur, dan data tidak boleh dibatasi bagi mereka yang memerlukannya.

### 4. Responsivitas

Setiap organisasi dan prosedur harus fokus pada melayani kepentingan pemangku kepentingan yang berbeda.

### 5. Konsensus

Berfungsi sebagai mediator antara berbagai kelompok untuk mencapai kesepakatan yang dapat dilaksanakan berdasarkan serangkaian kebijakan dan prosedur yang ditentukan pemerintah.

### 6. Berkeadilan

Kesempatan yang sama bagi laki-laki dan perempuan untuk meningkatkan dan mempertahankan standar hidup mereka akan disediakan oleh tata kelola yang baik.

### 7. Efisiensi dan Efektivitas

Setiap tindakan dan prosedur kelembagaan bertujuan untuk memaksimalkan pemanfaatan berbagai sumber daya yang ada untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar memenuhi tuntutan.



## 8. Tanggung jawab

Para pengambil keputusan di sektor korporasi, publik, dan masyarakat sipil bertanggung jawab kepada masyarakat umum selain kepada pemilikinya, atau pemangku kepentingannya.

## 9. Bervisi Strategis

Pandangan strategis Para pemimpin dan masyarakat memandang pembangunan manusia dan pemerintahan yang baik dari perspektif jangka panjang yang luas.

## 2. Tujuan Good Governance

Menurut Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) tujuan Pelaksanaan good governance yaitu:<sup>10</sup>

- a. Untuk mendorong efektivitas administrasi publik berdasarkan prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, dan hukum.
- b. Mendorong lembaga eksekutif, yudikatif, legislatif, dan non-struktural untuk menjalankan peran dan tanggung jawabnya masing-masing.
- c. Mengembangkan penyelenggara negara dalam mengembangkan kompetensi dan integritas yang diperlukan.
- d. Meningkatkan kesadaran dan akuntabilitas untuk memajukan dan mengutamakan kesejahteraan masyarakat dengan mempertimbangkan hak asasi manusia.

---

<sup>10</sup> Khairuddin dkk, (2021), "Potret Kepercayaan Publik, Good Governance Dan E-Government Di Indonesia", (Jawa Tengah: CV. Amerta Media) , 2021

- e. meningkatkan kekayaan dan daya saing Indonesia dalam skala regional dan global..

### 3. Pilar-pilar Good Governance

Menurut *United Nation Development Program* (UNDP, 1997) good governance atau tata pemerintahan memiliki 3 pilar yaitu:<sup>11</sup>

a. Negara atau tata pemerintahan (*state*)

Sektor negara mempunyai peranan penting sebagai pembuat kebijakan, pengelola dan badan pengawas. Negara harus mengembangkan dan menerapkan tata pemerintahan yang baik agar menjadi dasar dari pedoman dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan kewenangannya.

b. Sektor swasta atau dunia usaha

Dalam hal ini sektor swasta lebih banyak terlibat dan merupakan salah satu kekuatan pendorong dalam berbagai kegiatan-kegiatan sektor ekonomi. Sektor swasta wajib terlibat dalam perumusan dan pelaksanaan aturan kebijakan publik yang berkaitan dengan strategi bisnisnya.

c. Masyarakat

Masyarakat memiliki peranan sebagai pelengkap dan penghubung sektor pemerintahan dan swasta. dikarenakan dalam hubungan masyarakat banyak terjadi interaksi sosial, politik, dan sosial budaya. Selain itu masyarakat harus melakukan pengawasan yang efektif terhadap fungsi,

---

<sup>11</sup> Ibid, hlm 18-19

tugas, dan kewenangan negara. Masyarakat juga mempunyai hak untuk berpartisipasi dalam pelaksanaan undang-undang maupun kebijakan

### 2.1.2. Teori Responsivitas

Menurut Sugiandi dalam Rasdian menyatakan bahwa konsep responsivitas berkaitan dengan kapasitas pejabat pemerintah dalam menghadapi dan mengantisipasi situasi, perkembangan, arah, dan pengetahuan baru. Oleh karena itu, pemerintah harus bertindak cepat agar tidak ketinggalan dalam menjalankan dan melaksanakan tanggung jawabnya dalam penyedia layanan.<sup>12</sup> Kapasitas suatu organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, mengurutkan kebutuhan tersebut, dan mengubahnya menjadi serangkaian penawaran layanan dikenal sebagai daya tanggap. Responsivitas suatu organisasi terhadap tuntutan, aspirasi, dan impian masyarakat diukur. Kapasitas suatu organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menentukan prioritas kebutuhan dan mengembangkan kedalam bentuk pelayanan dikenal sebagai daya tanggap.

Sedangkan menurut Octovia dalam Kurniasih bahwa responsivitas dapat digunakan sebagai salah satu tahapan dalam melihat sebuah layanan pemerintah dari banyaknya hambatan atau keluhan yang diterima oleh masyarakat serta tanggapan pemerintah dalam merespon keluhan masyarakat tersebut.<sup>13</sup> Melaksanakan responsivitas dalam hal

<sup>12</sup> Rasdiana and Riski Ramadani, "Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone," *Jurnal Administrasi Publik* 17 (2021)

<sup>13</sup> Kurniasih, A Parawangi, dkk, "Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng," *Kajian Ilmiah*, no. April (2022): 1–14.

pemerintahan sangatlah penting, dikarenakan dapat menjadikan sebagai bukti dari kemampuan instansi atau organisasi dalam menyediakan kebutuhan masyarakat dan kecepatan dalam merespon.

Responsivitas menjadi salah satu indikator dalam kinerja pemerintah, dikarenakan memiliki kemampuan dalam ruang lingkup publik untuk mencapai misi dan tujuan, khususnya kemampuan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.<sup>14</sup> Dalam hal ini Ziethaml dalam Jumriana (2023) mengemukakan bahwa terdapat beberapa Indikator Responsivitas, yaitu:<sup>15</sup>

a. Kemampuan Merespon Masyarakat

Setiap masyarakat memiliki kepribadian yang berbeda-beda, maka dari itu standar layanan yang baik yaitu mampu melayani dengan bersikap dengan baik dan sopan agar dapat membangun kepercayaan dan menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat.

b. Kecepatan Melayani

Kecepatan melayani saat menanggapi pertanyaan dan permintaan masyarakat, maka harus memiliki kewaspadaan agar dapat memberikan layanan yang cepat.

c. Ketepatan Melayani

---

<sup>14</sup> Mei Riska Elen, (2022), “Responsivitas Masyarakat Terhadap Penertiban KTP Elektronik (E-KTP) Di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman” Jurnal Ilmu Hukum Humaniora dan Politik, Vol 1 ; No.4. 2022

<sup>15</sup> Jumriana, Ansyari Mone, and Sitti Rahmawati Arfah, “Responsivitas Aparat Desa Dalam Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Di Desa Taeng Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa” 4, no. April 2023

Ketepatan yang diberikan harus sesuai dengan keinginan dari masyarakat dan dihindari dari kesalahan dalam pekerjaan maupun pembicaraan.

d. **Kecermatan Melayani**

Ketelitian dalam menyampaikan dan memberikan pelayanan harus sangat diperhatikan karena akan berdampak bagi masyarakat.

e. **Ketepatan Waktu Pelayanan**

Setiap perencanaan harus mempunyai target, maka dari itu dalam melakukan pelayanan harus dapat diselesaikan sesuai dengan kurun waktu yang telah ditentukan.

f. **Kemampuan Menanggapi Keluhan**

Ketidakpuasan akan suatu hal pasti akan terjadi, setiap pimpinan penyelenggara pelayanan wajib menyelesaikan setiap permasalahan tersebut.

**.2.3. Konsep Infrastruktur Jalan**

**1. Pengertian Infrastruktur**

Infrastruktur adalah sumber daya pemerintah yang diciptakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Infrastruktur pusat dan infrastruktur daerah merupakan dua kategori infrastruktur yang ada secara teori. Untuk meningkatkan taraf hidup baik dalam kehidupan berkeluarga maupun bermasyarakat, masyarakat sangat membutuhkan infrastruktur yang terbangun dengan baik.



Menurut Grigg dalam Nizhamuddin mengemukakan bahwa infrastruktur merupakan semua jenis bangunan fisik yang biasanya disebut dengan pekerjaan umum. Infrastruktur juga merupakan aset jangka panjang yang dimiliki oleh pemerintah pusat maupun daerah.<sup>16</sup> Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2005 menyatakan bahwa penyediaan prasarana meliputi pemanfaatan seluruh objek bangunan dengan tujuan untuk meningkatkan kapasitas, pengelolaan, dan pemeliharaan prasarana guna memaksimalkan daya guna. Infrastruktur yang mumpuni dan berkelanjutan harus segera tersedia untuk mendukung inisiatif pembangunan yang meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan perekonomian.<sup>17</sup> Dalam hal infrastruktur, salah satu bidang yang mengalami pertumbuhan paling pesat adalah penyediaan jalan.

Pengaruhnya infrastruktur terhadap perekonomian berkorelasi positif dengan kondisi infrastruktur. Keselarasan perekonomian juga bergantung pada infrastruktur, yang menunjang atau menghambat kelancaran kegiatan perekonomian. Masyarakat mengandalkan lingkungan ekonomi yang kuat di wilayah dengan infrastruktur yang baik. Demikian pula, status perekonomian

---

<sup>16</sup> Nizhamuddin AB and Aan Digita Malik, "Pengaruh Infrastruktur Dan Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Pada Objek Wisata Binalatung Beach Kota Tarakan," *Jurnal Manajemen Da Bismis - JMBI* 1, no. 1 (2022): 47–54.

<sup>17</sup> Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2005, "Tentang Infrastruktur, Kerjasama Pemerintah Dengan Badan Usaha Dalam Penyediaan," *Perpres* 105, no. 18 (2005): 3167–96.



suatu wilayah biasanya akan menjadi lebih buruk jika infrastrukturnya tidak memadai.<sup>18</sup>

Jalan adalah suatu bentuk prasarana transportasi darat yang menjadi penghubung antar wilayah perkotaan maupun perdesaan yang meliputi semua bagian jalan termasuk bangunan pelengkap bagi jalur lalu lintas.<sup>19</sup> Infrastruktur jalan merupakan sarana atau fasilitas utama yang dibangun untuk memudahkan transportasi lalu lintas melalui jalur darat. Dalam hal ini infrastruktur jalan mempunyai dampak yang besar terhadap pertumbuhan ekonomi masyarakat, dikarenakan jalan merupakan akses yang dapat memperlancar transaksi perekonomian dalam suatu wilayah.<sup>20</sup>

Jalan memiliki tujuan utama untuk memfasilitasi pertumbuhan regional, pengembangan sektor produksi dan jasa, serta membangun keharmonisan. Di wilayah perkotaan, dan pedesaan, pertumbuhan harus seimbang sehingga dapat memberdayakan masyarakat serta ramah lingkungan, berkelanjutan, dan holistik masyarakat.<sup>21</sup>

Infrastruktur jalan memiliki beberapa tujuan dan fungsi bagi perekonomian masyarakat dalam suatu daerah:

<sup>18</sup> Yusniah Angraini, *Kebijakan Pemerintah Dalam Pembangunan Infrastruktur Di Indonesia*, ed. Tim Indocamp (Indocamp, 2018).

<sup>19</sup> Nindy Andriyani, Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, “Pengaruh Pembangunan Infrastruktur (Perbaikan Jalan) Jalan Raya Pasar Pringsewu Terhadap Ekonomi Masyarakat Sekitar Dalam Ekonomi Islam”. 2018

<sup>20</sup> Lisnawati, Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, “Pengaruh Infrastruktur Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Provinsi Aceh”. 2021

<sup>21</sup> Prayoga Luthfil Hadi, Tilaka Wasanta, and Wimpy Santosa, “Pengaruh Indeks Infrastruktur Jalan Terhadap Indikator Ekonomi Di Indonesia,” *Jurnal HPJI* 7, no. 2 (2021): 143–52

- a. Kemampuan dalam memberikan akses yang dijangkau dari suatu wilayah ke wilayah lain sebagai fungsi akses darat.
- b. Jalan berfungsi sebagai bentuk dari pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan memberikan jasa-jasanya dalam proses distribusi produk, pemasaran, serta kegiatan masyarakat yang berkaitan dengan perekonomian.
- c. Jalan dapat berfungsi sebagai pelayanan bagi angkutan umum jarak jauh antar kota maupun daerah. Dalam hal ini dengan berkembangnya teknologi maka fungsi jalan akan sangat penting bagi transportasi kendaraan jarak jauh.

### 2.3 Kerangka Berpikir

Undang-Undang No 2 Tahun 2022 Tentang Jalan

Peraturan Gubernur Nomor 108 Tahun 2016 Tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh

Indikator Responsivitas Ziethaml dalam Jumriana

- a. Kemampuan merespon masyarakat
  - b. Kecepatan melayani
  - c. Ketepatan melayani
  - d. Kecermatan melayani
  - e. Ketepatan waktu melayani
  - f. Kemampuan menanggapi keluhan

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang biasanya mengarah pada analisis. Pendekatan kualitatif merupakan suatu penelitian yang mengacu pada tujuan memahami fenomena yang dialami secara mendalam dengan menggali wawasan tentang subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain sebagainya. Dalam hal ini penelitian kualitatif lebih berperan pada kualitas daripada kuantitas. Menurut Bogdan dan Marincu mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang serta perilaku yang diamati.<sup>22</sup>

Dalam pendekatan penelitian kualitatif, pengetahuan dibangun dengan menafsirkan perspektif yang beragam dan berbeda dari kontribusi seluruh partisipasi yang terlibat dalam penelitian, bukan hanya satu penelitian saja. Sumber data bervariasi mulai dari catatan observasi sampai catatan wawancara tentang pengalaman pribadi dan sejarah.<sup>23</sup> Aspek kualitatif dalam pendekatan ini adalah menentukan cara subjek dalam merepresentasikan dan memahami realitas dalam aspek pengalaman tertentu. Pada hakikatnya penelitian kualitatif mengamati secara langsung pada objek (responden), aktivitas yang dilakukan, dan interaksinya dengan objek tersebut. Oleh karena itu, metode observasi yang

---

<sup>22</sup> Marincu Waruwu, "Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 1 (2023): 2896–2910.

<sup>23</sup> Ajat Rukajat, "Pendekatan Penelitian Kualitatif", Yogyakarta : Deepublish 2018

digunakan dalam penelitian ini terdiri dari partisipasi dan wawancara mendalam. Penelitian kualitatif berfokus pada bahasa atau menganalisis bahasa secara umum sebagai sarana penelitiannya.<sup>24</sup>

### 3.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini merupakan langkah peneliti dalam mencari informasi terkait dengan Responsivitas dari pemerintah terhadap perbaikan dari Infrastruktur Jalan Limpok-Cot Iri, dan untuk melihat apa saja faktor yang menjadi penghambat dalam perbaikan infrastruktur jalan.

**Tabel 3.1**  
**Dimensi dan Indikator Responsivitas Pemerintah dan Dimensi dan Indikator Faktor Penghambat**

| No | Dimensi           | Indikator                                                                                                                                          |
|----|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Responsivitas     | a. Kemampuan Merespon<br>b. Kecepatan Melayani<br>c. Ketepatan Melayani<br>d. Kecermatan Melayani<br>e. Ketepatan Waktu<br>f. Kemampuan Menanggapi |
| 2  | Faktor Penghambat | a. Komunikasi<br>b. Sumber Daya                                                                                                                    |

### 3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini terletak di Jalan Limpok-Cot Iri yang menghubungkan antara 2 Kecamatan yaitu Kuta Baro dan Darussalam. Gampong Limpok terletak sebelah selatan dan sebelah utara nya yaitu kampus Universitas Syiah Kuala. Alasan peneliti memilih wilayah ini sebagai lokasi penelitian

<sup>24</sup> Ibid hlm 6

dikarenakan lokasi ini sangat strategis untuk dilewati oleh masyarakat dan mahasiswa. Jalan ini merupakan salah satu akses dengan jarak tempuh yang dekat untuk digunakan oleh mahasiswa menuju Universitas Syiah Kuala dan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

### 3.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini mencakup:

#### 1. Data primer

Data primer mengacu pada data kajian yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan berbagai sumber yang berkualitas. Menurut Lofland dalam Nureslan mengartikan data primer sebagai data yang dikumpulkan langsung dari wawancara dengan narasumber atau informan yang dianggap mempunyai kemampuan memberikan informasi yang konsisten atau relevan di lapangan.<sup>25</sup>

#### 2. Data sekunder

Data sekunder adalah informasi yang berasal dari analisis penelitian-penelitian sebelumnya yang digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Informasi ini memberikan dukungan kepada peneliti dan membantu menjaga kevalidan data dalam penelitian.

### 3.5. Informan Penelitian

Informan merupakan kunci untuk menentukan keterlibatan mereka yang relevan dalam suatu kondisi sosial yang diteliti sebagai fokus penelitian. Oleh karena itu untuk menentukan topik penelitian yang sesuai digunakan teknik

---

<sup>25</sup> Nureslan Muhammad Aprizal, "sumber Data "Responsivitas Pelayanan Persampahan Di Dinas Pertamanan Dan Kebersihan Kota Makassar," 2016



“secara sengaja” (*purposive sampling*). Dalam penelitian kualitatif untuk sampel penelitian tidak dipersoalkan jumlahnya, semuanya tergantung pada seluas mana fenomena yang diteliti.<sup>26</sup> Adapun kriteria informan dalam penelitian ini yaitu pegawai pemerintah yang bekerja di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Aceh Besar, Balai Wilayah Sungai Sumatera I, Dewan Perwakilan rakyat Kabupaten Aceh Besar, pegawai pemerintah yang bekerja di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Aceh, masyarakat dan pengendara jalan.

**Tabel 3.4**  
**Informan Penelitian**

| No            | Informan                                                        | Jumlah          |
|---------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1             | Kepala Bidang Bina marga PUPR Aceh Besar                        | 1 Orang         |
| 2             | Teknisi Jalan PUPR Aceh Besar                                   | 1 Orang         |
| 3             | Wakil Ketua DPRK Aceh Besar                                     | 1 Orang         |
| 4             | Kepala Subbagian Umum Balai Wilayah Sungai Sumatera I           | 1 Orang         |
| 5             | Kepala Unit Barang Milik Negara Balai Wilayah Sungai Sumatera I | 1 Orang         |
| 6             | Masyarakat                                                      | 3 Orang         |
| 7             | Pengendara                                                      | 2 Orang         |
| <b>Jumlah</b> |                                                                 | <b>10 Orang</b> |

Adapun alasan peneliti dalam menetapkan informan tersebut yaitu :

<sup>26</sup> Dr. Nursapia Harahap, M.A (2020) “Penelitian Kualitatif” (Medan, Sumatera Utara: Ashri Publishing), 2020



1. Kepala Bidang Binamarga PUPR Aceh Besar, sebagai informasi utama dalam bidang infrastruktur terkait respon yang diberikan terhadap proses perbaikan infrastruktur jalan Limpok-Cot Iri.
2. Teknisi Jalan PUPR Aceh Besar, sebagai informasi terkait pelaksanaan, pembangunan, dan pemeliharaan rutin terhadap jalan infrastruktur Limpok-Cot Iri.
3. Wakil Ketua DPRK Aceh Besar, sebagai informasi pengawasan dalam bentuk pelaksanaan pelaksanaan Qanun atau turunan undang-undang dan kebijakan- kebijakan yang sifatnya strategis.
4. Kepala Subbagian Umum Balai Wilayah Sungai Sumatera I, sebagai informasi terkait dengan kejelasan status jalan dan memberikan respon terhadap ketepatan sasaran dari pelayanan.
5. Kepala Unit Barang Milik Negara Balai Wilayah Sungai Sumatera I, sebagai informasi terkait status dan kepemilikan tanah yang berada dibantaran sungai hingga ke jalan.
6. Masyarakat, sebagai informasi terkait respon dan keluhan terhadap kerusakan infrastruktur jalan Limpok-Cot Iri.
7. Pengendara, sebagai informasi terkait respon dan keluhan ketika melewati jalur Limpok-Cot Iri yang mengalami kerusakan.

### **3.6. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam hal ini proses pengumpulan data dalam penelitian kualitatif mencakup tiga jenis yaitu : Observasi, Wawancara, Studi Dokumen.

#### **a. Observasi**

Teknik observasi merupakan proses yang kompleks, yang tersusun dari proses memahami dan mengenali keadaan. Dalam menggunakan metode observasi yang terpenting adalah kesanggupan dalam pengamatan dan ingatan yang meneliti. Observasi memerlukan daya ingat yang baik terhadap pengamatan yang telah dilakukan sebelumnya.<sup>27</sup> Metode pengamatan yang dilakukan ketika peneliti sudah terjun ke lapangan. Dalam penelitian ini observasi yang dilakukan adalah dengan mengamati keadaan dan kondisi pada lokus penelitian di kawasan kerusakan infrastruktur jalan Limpok-Cot Iri dan melakukan pengamatan terhadap responsive dari pemerintah terhadap perbaikan infrastruktur jalan tersebut. Adapun tujuan observasi adalah untuk memahami sejauh mana karakteristik dan signifikan keterkaitan unsur-unsur perilaku manusia dalam fenomena sosial yang saling keterkaitan dalam suatu lingkungan.

#### **b. Wawancara**

Wawancara adalah pembicaraan dengan tujuan tertentu. Pembicaraan dilakukan oleh dua orang yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai akan menjawab pertanyaan.<sup>28</sup> Wawancara yang dilakukan yaitu dengan informan-informan yang menjadi sumber informasi dalam penelitian. Informan yang terlibat dalam fokus penelitian ini, diantaranya yaitu Kasubbag Tata Usaha dan staff Bagian Badan Milik Negara Balai Wilayah Sungai Sumatera I, Wakil

---

<sup>27</sup> Hardani, dkk. "Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif" (Yogyakarta : Pustaka Ilmu), 2020

<sup>28</sup> Rifa'i Abubakar, "Pengantar Metodologi Penelitian" Yogyakarta : SUKA-Press 2021

Ketua DPRK Aceh Besar, Kepala bidang bina marga dan staff teknis jalan jembatan PUPR Aceh Besar, masyarakat dan pengendara.

Dalam wawancara kualitatif, peneliti akan melakukan wawancara tatap muka (*face to face interview*). Maka diperlukan pertanyaan yang terstruktur dan terbuka agar memiliki pandangan dan jawaban yang tepat serta bagi informan lembaga-lembaga yang terkait diberikan kebebasan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Begitupun dengan masyarakat dan pengendara kebebasan atau keterbukaan yang dialami sangat menjadi tolak ukur dalam mencapai hasil penelitian.

### **c. Studi dokumen**

Teknik dokumentasi adalah cara pengumpulan data dari penyimpanan kearsipan termasuk buku-buku tentang pendapat, teori, hukum dan hal-hal yang berkaitan dengan masalah penelitian. Metode pengumpulan data yang utama dalam penelitian kualitatif adalah dengan membuktikan suatu dugaan atau pernyataan sementara yang dikemukakan secara logis dan rasional melalui teori-teori yang mendukung atau menolak hipotesis tersebut.<sup>29</sup>

Dokumentasi dilakukan secara sistematis dimulai dari pengumpulan data dan diakhiri dengan pengolahan data. Dalam penelitian ini beberapa tulisan terkait berita dari berbagai media seperti Serambi, Sindonews serta Kabar Aceh yang dimuat di berita. Tujuannya adalah

---

<sup>29</sup> Iryana, Risky Kawasati, Jurnal, Sekolah Tinggi Agama Islam (STAIN) Sorong, "Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif" 2019

untuk memperoleh dokumentasi yang diperlukan berupa informasi atau benda-benda yang membuktikan adanya fenomena yang perlu didokumentasikan.

### 3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data merupakan salah satu langkah yang paling penting dalam melakukan penelitian kualitatif, untuk memastikan pendekatan yang digunakan sesuai dengan data yang didapatkan dalam penelitian. Adapun ada 3 triangulasi yang menjadi teknik pemeriksaan data dalam penelitian ini, yaitu<sup>30</sup>:

#### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan proses yang dilakukan dalam pemeriksaan data dengan mengacu pada membandingkan antara tingkat keandalan data atau informasi yang didapatkan dari berbagai sumber. Misalnya, membandingkan temuan observasi dan wawancara, membandingkan respon informan secara publik dengan respon yang disampaikan secara pribadi.

#### 2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode merupakan triangulasi yang dilakukan dengan tujuan untuk memverifikasi keakuratan data. Triangulasi metode dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu metode pengumpulan data.

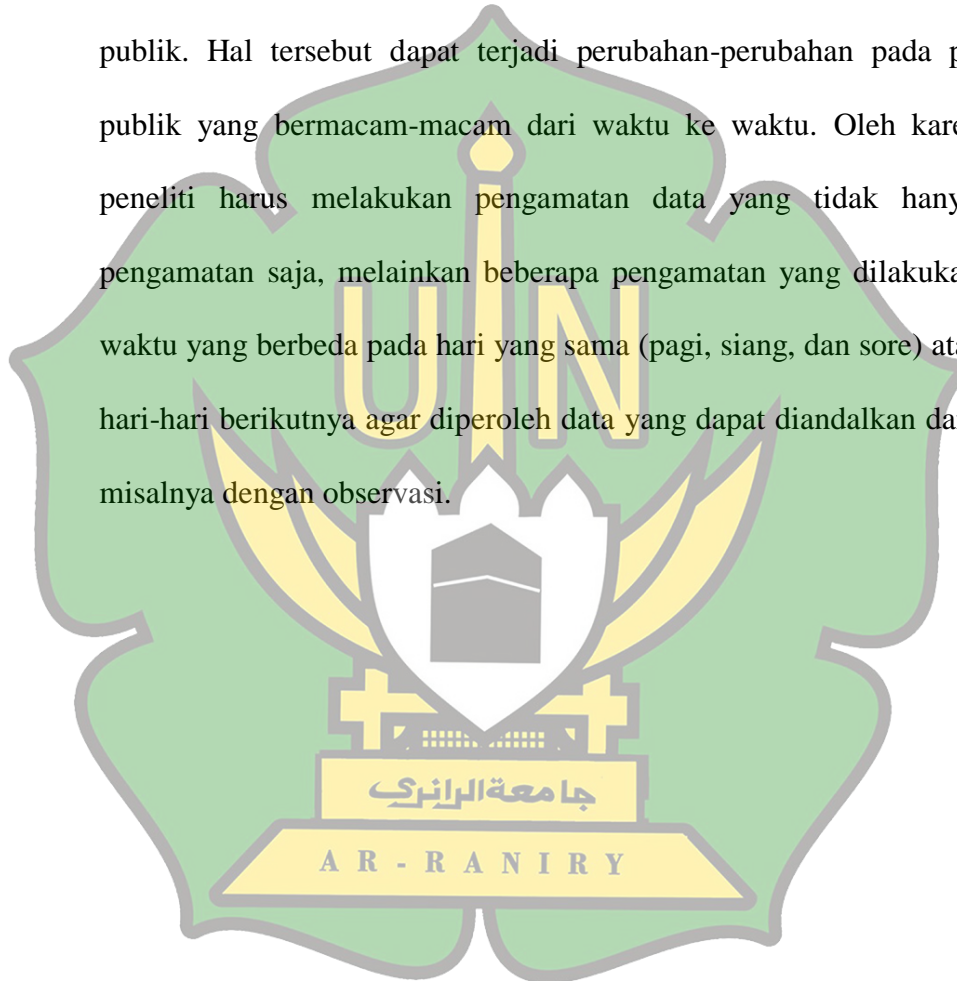
---

<sup>30</sup> Prof. Dr. Sapto Haryoko, M.Pd, dkk “Analisis Data Penelitian Kualitatif” Makassar: Badan Penerbit UNM” 2020

Misalnya, data yang diperoleh dengan wawancara dilakukan pengecekan kembali melalui teknik observasi ataupun dokumentasi.

### 3. Triangulasi Waktu

Proses triangulasi waktu untuk melakukan validasi data berkaitan dengan publik. Hal tersebut dapat terjadi perubahan-perubahan pada perilaku publik yang bermacam-macam dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, peneliti harus melakukan pengamatan data yang tidak hanya satu pengamatan saja, melainkan beberapa pengamatan yang dilakukan pada waktu yang berbeda pada hari yang sama (pagi, siang, dan sore) atau pada hari-hari berikutnya agar diperoleh data yang dapat diandalkan dan valid, misalnya dengan observasi.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Aceh Besar adalah sebuah kabupaten di Provinsi Nangroe Aceh Darussalam, Sumatera. Ibu kota distrik ini adalah Kota Jantho. Kabupaten Aceh Besar terletak antara 5.02'-5.8' Lintang Utara dan 95.80'-95.88' Bujur Timur. Kabupaten Aceh Besar berbatasan dengan Selat Malaka dan Kota Banda Aceh di utara, Kabupaten Aceh Jaya di selatan, Kabupaten Pidie di barat, dan Samudera Indonesia di Timur.<sup>31</sup>

Adapun lokasi penelitian ini terletak di jalan Limpok – Cot Iri yang menghubungkan antara 2 Kecamatan yaitu Krueng Barona Jaya dan Darussalam. Gampong Limpok terletak sebelah selatan dan sebelah utara nya yaitu kampus Universitas Syiah Kuala, sedangkan Cot Iri merupakan Ibukota dari Kecamatan Krueng Barona Jaya.

Alasan peneliti memilih wilayah ini sebagai lokasi penelitian dikarenakan lokasi ini sangat strategis untuk dilewati oleh masyarakat dan mahasiswa. Jalan ini merupakan salah satu akses dengan jarak tempuh yang dekat untuk digunakan oleh mahasiswa menuju Universitas Syiah Kuala dan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, serta jalur yang sering dilewati masyarakat dalam mencari mata pencahariannya. Kondisi jalan ini sejak tahun 2006 sudah mengalami kerusakan, hingga saat ini kerusakan tersebut belum diperbaiki secara permanen. Kondisi jalan tersebut diperkirakan mengalami kerusakan sepanjang sekitar 2,8 Km.

---

<sup>31</sup> Website Resmi Pemerintah Kabupaten Aceh Besar, “Geografis” (2021)



#### 4.1.1. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Aceh Besar



**Gambar 4.1. Dinas PUPR Kabupaten Aceh Besar**  
*Sumber: Website Dinas PUPR Aceh Besar*

##### 1. Gambaran Dinas PUPR Aceh Besar

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang merupakan perangkat daerah sebagai unsur pelaksana pemerintahan kabupaten di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang. Satuan kerja ini dibentuk untuk menyelenggarakan fungsi dan tugas dari pemerintahan. Dinas PUPR bertanggung jawab atas perencanaan, pembangunan, pengelolaan, dan pemeliharaan infrastruktur publik yang mencakup jalan, jembatan, irigasi, dan fasilitas-fasilitas publik lainnya. Sesuai dengan Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas PUPR Kabupaten Aceh Besar.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, setiap Lembaga Negara termasuk Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), wajib menyusun Rencana

Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) yang memuat perencanaan untuk lima (lima) tahun. Rencana Strategis disusun sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Aceh Besar, dengan berpedoman pada RPJM.

## 2. Visi dan Misi Dinas PUPR Kabupaten Aceh Besar

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Aceh Besar menjabarkan visi dan misi dalam pencapaian satuan kerja.

Visi :

Terwujudnya Sistem Penataan Ruang, Pembangunan Sarana dan Prasarana Jalan Dan Jembatan, Sarana Permukiman Serta Sumber Daya Air yang Layak Menuju Aceh Besar Maju, Sejahtera Dan Bermartabat.

Misi :

- a. Memperluas pembangunan jalan dan jembatan untuk memperlancar koneksi dan meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan produksi..
- b. Mempercepat pembangunan jaringan penyediaan air minum bersih dan fasilitas sanitasi, serta meningkatkan taraf hidup dan infrastruktur dasar masyarakat..
- c. Merancang tata ruang yang sejalan dengan prinsip pembangunan berkelanjutan..
- d. Meningkatnya pelayanan pengelolaan SDA yang berkelanjutan.

### **3. Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Struktur Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Aceh Besar**

#### **a. Tugas**

Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Aceh Besar menjalankan tugas sebagai pelaksana kewenangan pemerintah daerah di bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

#### **b. Fungsi**

- 1) Menyusun pedoman teknis di bidang penataan ruang dan pekerjaan umum..
- 2) Penyelenggaraan prakarsa pekerjaan umum dan penataan ruang serta urusan dan pelayanan pemerintahan.
- 3) Penyusunan rencana kerja jangka panjang, menengah, dan tahunan di bidang penataan ruang dan pekerjaan umum.
- 4) Pengarahan, pengawasan, dan pelaksanaan tugas di bidang penataan ruang dan pekerjaan umum.
- 5) Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pelayanan (UPTD).

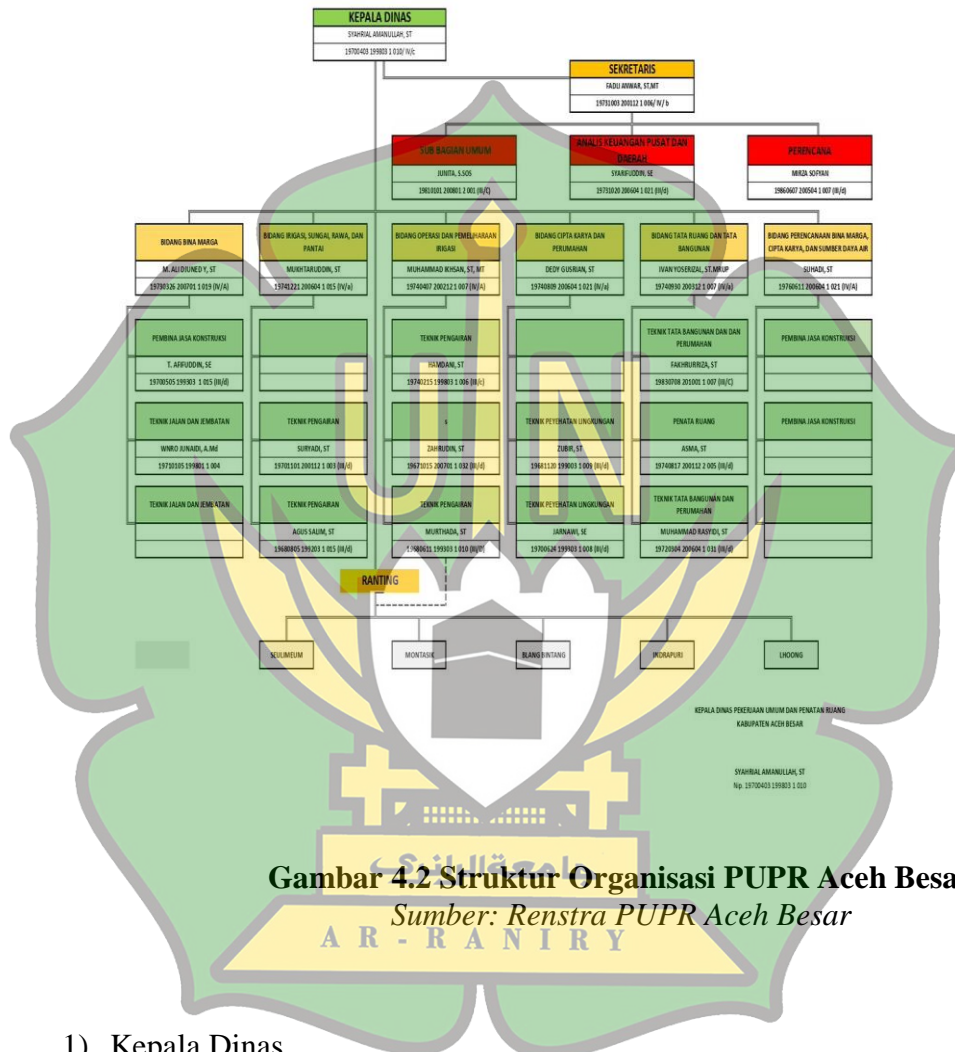
#### **c. Kewenangan**

- 1) Merencanakan program pelaksanaan pembangunan, peningkatan dan pemeliharaan di bidang kebinamargaan, keciptakaryaan, perumahan, penataan ruang dan jaringan irigasi serta pengelolaan sumber daya air.

- 2) Melaksanakan kegiatan di bidang kebinamargaan, keciptakaryaan, perumahan, penataan ruang dan jaringan irigasi serta pengelolaan sumber daya air.
- 3) Pengendalian perencanaan bidang bina marga, cipta karya dan sumber daya air dalam wilayah kabupaten.
- 4) Melakukan pembinaan dan penyelenggaraan terhadap jalan kabupaten dan jalan desa.
- 5) Menentukan status ruas-ruas jalan sebagai ruas jalan kabupaten dan jalan desa.
- 6) Melakukan uji mutu, bahan dan penelitian tanah terhadap pelaksanaan pekerjaan konstruksi.
- 7) Menyusun dan menghimpun data yang berhubungan dengan PUPR.



## d. Struktur Organisasi



## 1) Kepala Dinas

Mengawasi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan peraturan dan pedoman yang telah ditetapkan Bupati Aceh Besar.

## 2) Sekretaris

Mengawasi kegiatan teknis dan administrasi peraturan sekretariat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang relevan untuk memfasilitasi



efisiensi pelaksanaan tanggung jawab utama Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Aceh Besar.

3) Sub Bagian Umum

mempunyai tugas menyelenggarakan, melaksanakan, menyediakan, dan mendokumentasikan penyelenggaraan administrasi kepegawaian serta pelayanan administrasi umum.

4) Kepala Sub Bagian Keuangan dan Aset

Bertanggung jawab mengatur, melaksanakan, menyediakan, dan mendokumentasikan pelaksanaan tugas pengurusan dan pelaporan keuangan resmi.

5) Kepala Bidang Bina Marga

Memimpin Bidang Bina Marga dalam rangka melaksanakan kegiatan pengembangan/pemeliharaan sarana dan prasarana di bidang kebinamargaan, peralatan serta pengujian mutu/bahan konstruksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

➤ Kepala Seksi Pembangunan Jalan dan Jembatan

Bidang Pembangunan Jalan dan Jembatan merupakan unsur pelaksana teknis di bidang pembangunan jalan dan jembatan sesuai peraturan serta ketentuan yang berlaku.

- a. Melakukan pengkajian teknis perencanaan pembangunan jalan dan jembatan.
- b. Melakukan monitoring dan evaluasi teknis pembangunan jalan dan jembatan.



- c. Melaksanakan pengarsipan dokumen perencanaan jalan dan jembatan.
- d. Melakukan inventarisasi ruas-ruas jalan dan jembatan untuk pemutakhiran data base jalan dan jembatan

➤ Kepala Seksi Pemeliharaan Jalan dan Jembatan

Mempunyai tugas memimpin dalam rangka pelaksanaan pemeliharaan jalan dan jembatan, baik berupa pemeliharaan rutin maupun pemeliharaan periodik/berkala, sesuai peraturan serta ketentuan yang berlaku.

- a. Melakukan pengkajian teknis perencanaan pemeliharaan jalan dan jembatan.
- b. Melakukan monitoring dan evaluasi teknis pemeliharaan jalan dan jembatan.
- c. Melaksanakan pengarsipan dokumen pemeliharaan jalan dan jembatan.
- d. Melakukan inventarisasi ruas-ruas jalan dan jembatan untuk pemutakhiran data base jalan dan jembatan.

#### 4.1.2. Profil Lembaga Balai wilayah Sungai Sumatera I



**Gambar 4.3. BWS Sumatera I**  
*Sumber : Website BWS Sumatera I*

##### 1. Gambaran Balai Wilayah Sungai Sumatera I

Balai Wilayah Sungai merupakan unit pelaksana teknis di bidang konservasi sumber daya air, pendayagunaan sumber daya air dan pengendalian daya rusak air pada wilayah sungai. Berdirinya BWS Sumatera I berawal dari usulan penetapan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Departemen PU kepada Kementerian Negara. Salah satu poin dari usulan tersebut yaitu pembentukan 30 UPT di lingkungan Ditjen SDA termasuk BWS Sumatera I. Pada tanggal 17 Juli 2006 ditetapkan sebagai tanggal pembentukan BWS Sumatera I sesuai dengan penetapan Permen PU No: 13/PRT/M/2006 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Wilayah Sungai.

##### 2. Visi dan Misi

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Balai Wilayah Sungai Sumatera I menjabarkan Visi dan Misi nya yaitu sebagai berikut:

Visi :

Terwujudnya pemanfaatan sumber daya air yang berkelanjutan untuk sebesar-besar kesejahteraan rakyat.

Misi :

- 1) Mengkonversi sumber daya air secara berkelanjutan.
- 2) Mendayagunakan sumber daya air secara adil serta memenuhi persyaratan kualitas dan kuantitas untuk berbagai kebutuhan masyarakat.
- 3) Mengendalikan daya rusak air.
- 4) Memberdayakan dan meningkatkan peran masyarakat dan pemerintah dalam pengelolaan sumber daya air.
- 5) Meningkatkan keterbukaan serta ketersediaan data dan informasi dalam pengelolaan air.

### 3. Tugas, Fungsi dan Struktur Balai Wilayah Sungai Sumatera I

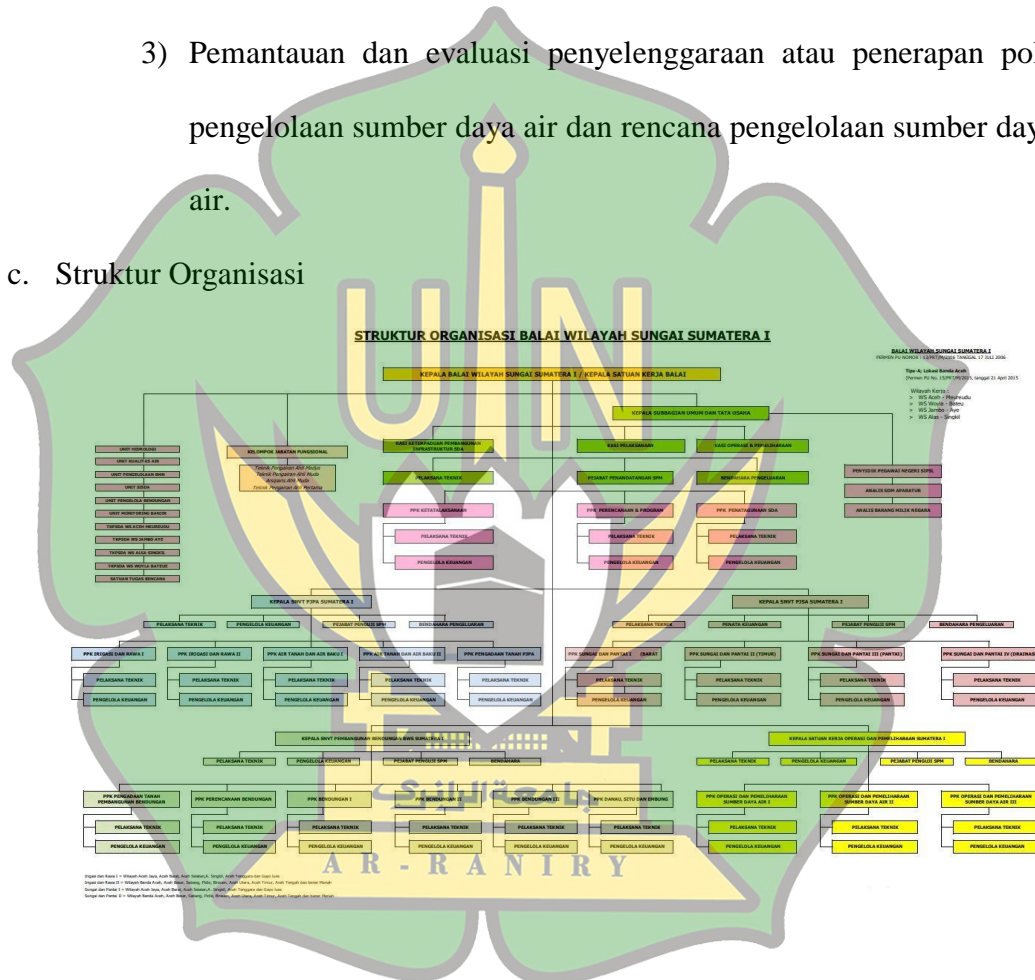
#### a. Tugas

Balai Wilayah Sungai Sumatera I mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan sumber daya air di wilayah sungai yang meliputi dalam penyusunan program, pelaksanaan konstruksi, operasi dan pemeliharaan dalam rangka konservasi dan pendayagunaan sumber air dan pengendalian daya rusak air pada sungai, pantai, bendungan, danau, embung, dan tampungan air lainnya.

#### b. Fungsi

- 1) Penyusunan pola pengelolaan sumber daya air dan rencana pengelolaan sumber daya air pada wilayah sungai
- 2) Penyusunan program pengelolaan sumber daya air dan rencana kegiatan pengelolaan sumber daya air pada wilayah sungai.
- 3) Pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan atau penerapan pola pengelolaan sumber daya air dan rencana pengelolaan sumber daya air.

c. Struktur Organisasi



Gambar 4.4. Struktur Organisasi BWS Sumatera I  
Sumber: Website BWS Sumatera I

Adapun Pembagian Tugas Subbag dan Seksi-seksi Balai Wilayah Sungai yaitu :

1. Bagian Umum dan Tata Usaha

Bagian Umum dan Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan urusan administrasi kepegawaian, organisasi, dan tata laksana, pelaksanaan pembinaan pegawai, pelaksanaan fasilitasi kegiatan reformasi birokrasi di balai, penyusunan rencana dan pengelolaan urusan kas dan perbendaharaan, administrasi dan akuntansi keuangan, administrasi dan fasilitasi penyelesaian laporan hasil pemeriksaan dan pengaduan masyarakat.

2. Bidang Keterpaduan Pembangunan Infrastruktur Sumber Daya Air

Bidang Keterpaduan Pembangunan Infrastruktur Sumber Daya Air mempunyai tugas melaksanakan penyusunan keterpaduan pola, program dan rencana kegiatan pengelolaan sumber daya air.

3. Bidang Operasi dan Pemeliharaan

Bidang Operasi dan Pemeliharaan mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana kegiatan, pengendalian dan pengawasan pelaksanaan perencanaan teknik, persiapan pelaksanaan operasi dan pemeliharaan dan pelaksanaan operasi dan pemeliharaan, fasilitasi penerapan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja.



### 4.1.3. Profil Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Aceh Besar



**Gambar 4.5. DPRK Aceh Besar**  
*Sumber: Website DPRK Aceh Besar*

#### 1. Gambaran umum DPRK Aceh Besar

Perubahan Kedua UUD 1945 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan: “Pemerintahan Daerah Provinsi, Kabupaten, dan Kota mempunyai Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang anggotanya dipilih melalui Pemilihan Umum,” yang menjelaskan kedudukan hierarki dalam peraturan perundang-undangan tentang keberadaan Daerah, Dewan Perwakilan Rakyat. Pembentukan dewan ini dimaksudkan untuk mewujudkan kedaulatan rakyat dalam konsep Otonomi Daerah untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sebagai salah satu unsur penyelenggara pemerintahan daerah, Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten merupakan lembaga Perwakilan Rakyat



Daerah yang beranggotakan anggota-anggota partai politik yang mencalonkan diri dalam pemilihan umum dan dipilih melalui proses tersebut. Pejabat Daerah Kabupaten adalah anggota Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten.

## 2. Visi Misi Lembaga DPRK Aceh Besar

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Aceh Besar menjabarkan visi dan misi dalam pencapaian satuan kerja.

Visi :

Menjadi Lembaga Dewan Perwakilan Rakyat yang dipercaya dan mampu menciptakan stabilitas politik dan iklim demokrasi yang sehat untuk mendukung terwujudnya masyarakat Aceh Besar yang sejahtera, adil, berwawasan lingkungan dan agamis

Misi :

- 1) Membangun sistem yang memudahkan masyarakat menyampaikan aspirasi.
- 2) Membangun sistem yang memudahkan dewan untuk menangkap aspirasi masyarakat.
- 3) Membangun mekanisme objektif dan rasional dalam memutuskan aspirasi yang akan diperjuangkan.
- 4) Membangun sistem pengawasan yang objektif dan rasional terhadap jalannya pemerintah.
- 5) Memberi kontribusi positif terhadap proses penetapan qanun.

### 3. Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Struktur DPRK Aceh Besar

#### a. Tugas

- 1) Membentuk peraturan daerah bersama kepala daerah.
- 2) Membahas dan memberikan persetujuan rancangan peraturan daerah mengenai APBD yang diajukan oleh kepala daerah.
- 3) Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan daerah dan APBD.
- 4) Mengusulkan pengangkatan dan pemberhentian kepala daerah atau wakil kepala daerah kepada presiden melalui Menteri Dalam Negeri bagi DPRD Provinsi dan kepada Menteri Dalam Negeri melalui Gubernur bagi DPRD Kabupaten/kota, untuk mendapatkan pengesahan pengangkatan dan pemberhentian.

#### b. Fungsi

- 1) Fungsi legislasi mewujudkan dan membentuk peraturan daerah bersama kepala daerah.
- 2) Fungsi anggaran yaitu untuk mewujudkan, membahas dan menyetujui rancangan anggaran pendapatan dan belanja daerah bersama kepala daerah.
- 3) Fungsi pengawasan yaitu untuk mengawasi pelaksanaan peraturan daerah dan APBD.
- 4) Memberikan pendapat dan pertimbangan kepada pemerintah daerah terhadap rencana perjanjian internasional di daerah.

5) Memberikan persetujuan terhadap rencana kerja sama internasional yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

c. Struktur Organisasi

DUPERSIDANG STRUKTUR DEWAN 2019 - 2024 STRUKTUR DPRK ACEH BESAR MASA JABATAN TAHUN 2019 - 2024

ALAT KELENGKAPAN DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN ACEH BESAR MASA JABATAN TAHUN 2019-2024

| FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd |                            | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd |    | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd |             | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd |                            |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----|----------------------------|-------------|----------------------------|----------------------------|
| NO                         | NAMA                       | KELOMPOK                   | NO | NAMA                       | KELOMPOK    | NO                         | NAMA                       |
| 1                          | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 1                 | 1  | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 1  | 1                          | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd |
| 2                          | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 2                 | 2  | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 2  | 2                          | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd |
| 3                          | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 3                 | 3  | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 3  | 3                          | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd |
| 4                          | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 4                 | 4  | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 4  | 4                          | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd |
| 5                          | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 5                 | 5  | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 5  | 5                          | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd |
| 6                          | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 6                 | 6  | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 6  | 6                          | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd |
| 7                          | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 7                 | 7  | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 7  | 7                          | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd |
| 8                          | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 8                 | 8  | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 8  | 8                          | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd |
| 9                          | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 9                 | 9  | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 9  | 9                          | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd |
| 10                         | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 10                | 10 | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 10 | 10                         | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd |
| 11                         | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 11                | 11 | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 11 | 11                         | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd |
| 12                         | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 12                | 12 | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 12 | 12                         | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd |
| 13                         | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 13                | 13 | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd | KELOMPOK 13 | 13                         | FRANSISKA DEWI, S.Pd, M.Pd |

Gambar 4.6. Struktur Organisasi DPRK Aceh Besar  
Sumber : Sekretariat DPRK

4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1. Responsivitas Pemerintah Kabupaten Aceh Besar dalam Perbaikan Infrastruktur Jalan

Dalam ruang lingkup publik responsivitas dari pemerintah berperan penting dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Infrastruktur yang memadai merupakan suatu landasan dari kemajuan ekonomi dan sosial dalam suatu negara. Berdasarkan

tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui responsivitas dari pemerintah dan faktor yang menjadi penghambat pemerintah dalam memberikan responsivitas yang baik terhadap perbaikan kerusakan jalan.

Adapun beberapa indikator dari responsivitas yang menjadi fokus peneliti ini yaitu a) Kemampuan Merespon. b) Kecepatan Melayani. c) Ketepatan Melayani. d) Kecermatan Melayani. e) Ketepatan Waktu Pelayanan.

#### 1. Kemampuan Merespon Masyarakat

Dalam meningkatkan standar pelayanan yang baik bagi masyarakat untuk mengembangkan pertumbuhan ekonomi, pemerintah sebagai pelayan publik harus memiliki nilai dan perilaku yang baik, ramah, tidak mempersulit dan sesuai dengan norma hukum yang berlaku. Dalam hal ini Pemerintah harus merespon dengan baik setiap keluhan dan aspirasi dari masyarakat.

Berkaitan dengan hal ini, berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Bina marga Dinas Pekerjaan dan Penataan Ruang Kabupaten Aceh Besar, mengatakan bahwa:

*“Sudah sangat sering kami menerima laporan terkait kerusakan jalan kawasan Limpok-Cot Iri ini mulai dari media koran, instagram hingga laporan secara surat tertulis. Kami berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan menerima setiap laporan dan menindaklanjutinya. Jalan ini adalah jalan yang non status, artinya status kepemilikan jalan ini tidak ada. Sebagai pemerintah Kabupaten Aceh Besar kami tetap berusaha mencari solusi dalam menangani berbagai keluhan yang dilaporkan oleh masyarakat.”*<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Bina marga PUPR Aceh Besar, pada tanggal 21 Maret 2024

Menurut informasi dari Kabid Bina marga bahwa jalan ini merupakan jalan non status, artinya keberadaan jalan ini tidak diperjelas secara regulasi bahwa ini tanggung jawab provinsi Aceh ataupun tanggung jawab Kabupaten Aceh Besar sehingga akan sulit dilakukan perbaikan yang permanen. Akan tetapi keluhan dan laporan dari masyarakat tetap akan diterima dan diproses sebagaimana mestinya pelayan publik. Adapun berdasarkan wawancara dengan salah satu masyarakat A setempat terkait kondisi jalan tersebut mengatakan:

*“Bagi kami orang awam jalan ini menjadi akses yang cepat untuk ditempuh. Jalan ini kurang lebih sudah 10 tahun lamanya mengalami kerusakan. Apabila musim hujan maka sepanjang kawasan jalan rusak ini akan tergenang oleh air hujan. Begitupun ketika musim kemarau dipenuhi oleh debu-debu”<sup>33</sup>*

Ramli, seorang pengguna jalan menuturkan, kondisi jalan yang kurang bersahabat itu sudah berlangsung lama. Ia juga mengatakan bahwa banyak pengendara roda dua yang jatuh karena jalan yang tak rata tersebut.

“Memang sudah ditimbun, tapi kenapa tidak diaspal terus? Sama saja kan kalau seperti ini, dulu berlobang, ini sudah bergelombang berdebu, kalau hujan becek,” kata Ramli kepada *Dialeksis.com*, Jumat, (2/2/2024).

Sementara itu, Zulfikar, pengguna jalan lainnya mengatakan bahwa dirinya merasa bingung melihat jalan lintas tersebut tak kunjung diaspal oleh pemerintah.

#### **Gambar 4.7. Respon Masyarakat di Media Artikel**

*Sumber: Dialeksis.com*

<sup>33</sup> Hasil wawancara dengan masyarakat A pada tanggal 06 Maret 2024



Banda Aceh (ANTARA) - Pemerintah Kabupaten Aceh Besar melalui Dinas PUPR setempat menyatakan melakukan penanganan secara darurat jalur Limpok (Kecamatan Darussalam)-Cot Iri (Kecamatan Kuta Baro) terhadap kondisi jalan yang sebahagian rusak parah.

"Warga yang melintas mengeluhkan kondisi jalan yang rusak parah dan sering terjadi kecelakaan, sehingga Pemkab mengambil langkah untuk penanganan secara darurat," kata Kadis PUPR Aceh Besar Syahrial di Lambaro, Senin.

Ia menjelaskan tersebut jalur tersebut saat ini sedang dirapikan karena sangat mendesak dan jalur tersebut sangat strategis dalam menghubungkan Aceh Besar dan digunakan warga kota Banda Aceh menuju pusat pendidikan tinggi di Aceh.

#### **Gambar 4.8. Respon Pemkab di Media Artikel**

*Sumber: Antaranews.com*

Selanjutnya wawancara dengan Teknisi Jalan Dinas PUPR Aceh Besar juga menyampaikan hal terkait dengan respon terhadap keluhan dan laporan dari masyarakat:

*"Jalan ini tetap akan kami lakukan pemantauan rutin yaitu dengan dilakukannya pemeliharaan jalan semenjak 3 tahun berturut-turut dimulai dari tahun 2021,2022,2023 hingga sekarang. Pemeliharaan rutin ini dilakukan dengan dirapikan menggunakan alat berat milik Dinas PUPR Aceh Besar."*<sup>34</sup>



**Gambar 4.9. Pemeliharaan Rutin**

*Sumber : Website Pemkab Aceh Besar, 2023*

<sup>34</sup> Wawancara dengan Teknisi Jalan Dinas PUPR Aceh Besar pada tanggal 21 Maret 2024



Hal ini berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 13 Tahun 2011 tentang Tata Pemeliharaan yaitu kegiatan merawat serta memperbaiki kerusakan-kerusakan yang terjadi pada ruas-ruas jalan.

Selanjutnya wawancara dengan Wakil Ketua DPRK Aceh Besar juga menambahkan :

*“Untuk jalan Limpok-Cot Iri ini karena letak keberadaanya ada di dekat aliran sungai maka ini menjadi koordinasi yang harus kami bahas bersama Balai Wilayah Sungai Sumatera I. Jalan ini merupakan jalan inspeksi, jalan yang dibuat oleh BWS dan seiring dengan Perkembangan dari tahun ke tahun maka jalan ini menjadi jalan yang strategi alternatif sering dilalui oleh masyarakat dan mahasiswa ke perguruan tinggi.”<sup>35</sup>*

Menurut informasi dari Wakil Ketua DPRK, bahwasanya DPRK memiliki fungsi pengawasan, dalam fungsi ini DPRK mendengar keluhan masyarakat, dengan melakukan aksi Inspeksi Mendadak (sidak) dan menerima masukan-masukan serta keluhan dari masyarakat, kemudian bergerak untuk mengusulkan kepada bupati Aceh Besar melalui dinas-dinas terkait untuk diperhatikan jalan ini. Maka dalam hal ini DPRK terlebih dahulu mengarah kepada kebijakan untuk dapat merespon berbagai informasi dari masyarakat.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Khalid, ST, MT selaku Kepala Subbagian Umum BWS Sumatera I menyatakan:

*“Terkait dengan laporan dari masyarakat melalui media yang ditujukan kepada BWS sudah sering kami terima. BWS memiliki tugas dan fungsi dalam mengontrol dan mengelola sungai bukan memperbaiki jalan yang berada di bantaran sungai itu. Namun kami tetap akan merespon dengan baik laporan dari masyarakat yaitu melakukan koordinasi dengan*

---

<sup>35</sup> Wawancara dengan Wakil Ketua DPRK Aceh Besar, pada tanggal 27 Februari 2024

*lembaga-lembaga terkait baik itu Pemerintah kabupaten maupun Pemerintah provinsi, hal ini kami sampaikan di beberapa forum pada saat rapat dan bws juga menyampaikan kalau untuk pembangunan maupun perbaikan jalan itu bukan kewenangan maupun hak dari bws karena itu diluar tugas dan fungsi bws.”<sup>36</sup>*

Berdasarkan informasi dari hasil wawancara tersebut bahwa BWS Sumatera I tidak memiliki kewajiban dalam memperbaiki kerusakan tersebut, hanya saja dalam hal ini BWS memberikan izin dikarenakan jalan tersebut merupakan lahan atau aset milik BWS Sumatera I.

Jadi dapat disimpulkan bahwa hasil wawancara dengan informan terkait kemampuan merespon masih belum bisa dikatakan responsif namun pemerintah sudah melakukan beberapa usaha diantaranya ialah menyuarakan aspirasi masyarakat namun dikarenakan keterbatasan wewenang mereka dan regulasi yang tidak cukup kuat sehingga dalam eksekusinya belum bisa dilakukan secara maksimal.

## 2. Kecepatan Melayani

Dalam hal ini kecepatan pemerintah dalam melayani harus mencakup dari kehandalan kinerja dengan melakukan pelayanan yang cepat dan mudah diakses. Pemerintah dapat meningkatkan kecepatan dalam melayani masyarakat tanpa harus mengurangi atau mengorbankan kepuasan yang diterima. Sementara itu, agar semua layanan yang diberikan dapat berjalan dengan cepat maka pemerintah harus memberikan kejelasan terkait informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

<sup>36</sup> Wawancara dengan Kasubag Umum BWS Sumatera I pada tanggal 04 Maret 2024

Adapun hasil wawancara dengan Kasubag Umum dan Tata Usaha BWS

Sumatera I menyampaikan bahwa:

*“Balai selalu memberikan layanan yang cepat dan mudah diakses kepada masyarakat dalam mencari informasi, data, dan menyampaikan berbagai keluhan, karena kami mempunyai website resmi yaitu Sistem Pelayanan Informasi Publik Online (SiPIPO) yang dapat diakses oleh masyarakat, mahasiswa, dan lembaga-lembaga terkait. Hal ini kami lakukan untuk mempermudah masyarakat atau mahasiswa yang ingin mendapatkan informasi dari BWS. Kami juga merespon dengan cepat jika masyarakat-masyarakat atau mahasiswa yang ingin mendapatkan informasi secara manual tanpa melalui website. Untuk laporan dari masyarakat yang dituju ke Balai atas keluhan kerusakan jalan, kami dari balai akan melakukan tindakan secepatnya walaupun kami tidak bisa membantu dalam hal perbaikan, namun kami tetap melakukan koordinasi dengan lembaga-lembaga yang berwenang.”<sup>37</sup>*

Dalam hal ini BWS Sumatera I telah melakukan koordinasi pada beberapa forum terkait dengan Infrastruktur Jalan Limpok-Cot Iri untuk dibahas dan mencari solusi. BWS berharap akan ada rapat khusus untuk permasalahan ini dengan lembaga-lembaga terkait karena mengingat banyak pihak yang melempar tanggung jawab.

Peneliti pada saat melakukan wawancara dengan salah satu pengendara yang menyampaikan bahwa:

*“Jalan ini sudah sangat memprihatinkan bagi masyarakat yang melewatinya. Kecepatan pemerintah dalam menanggapi dan memberikan pelayanan sangat kurang, memang bener jalan ini sudah pernah diperbaiki namun hanya ditimbun dengan batu kerikil saja yang mengakibatkan jalan ini hanya bertahan beberapa bulan dan ketika hujan jalan ini akan berdampak buruk bagi kami sebagai pengendara”<sup>38</sup>*

Walaupun pemerintah sudah menanggapi hal tersebut, akan tetapi kejadian yang sama tetap akan terulang kembali dikarenakan pelayanan yang diberikan hanya secara darurat.

<sup>37</sup> Wawancara dengan Kasubag Umum BWS Sumatera I, pada tanggal 04 Maret 2024

<sup>38</sup> Wawancara dengan pengendara (FR) pada tanggal 11 Maret 2024

Hal ini juga ditanggapi oleh Kepala Bidang Bina Marga PUPR Aceh Besar mengatakan bahwa :

*“Kami selaku pemerintah kabupaten Aceh Besar mengupayakan untuk segera menangani laporan yang masuk dari masyarakat, dikarenakan jalan ini merupakan jalur yang sangat strategis dalam menghubungkan lintas Aceh Besar dan Banda Aceh, maka kami sangat menjadikan masalah ini sebagai prioritas untuk segera direspon. Namun kami juga harus mengikuti alur prosedur yang berlaku dan tidak bisa langsung melangkahi begitu saja karena ini merupakan jalan yang non status.”<sup>39</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka kecepatan pemerintah dalam menanggapi keluhan atau laporan dari publik masih belum mencapai target pelayanan dengan cepat tanggap. Pemerintah dalam hal ini memiliki Standar Operasional dan Prosedur (SOP) yaitu dengan sistem respon menanggapi secara lisan, melakukan survey, proses penggambaran lokasi dan pemeliharaan rutin. Namun kecepatan pelayanan tersebut terkendala dalam hal penyampaian informasi dan komunikasi antar lembaga-lembaga terkait.

### 3. Ketepatan Melayani

Pemerintah Kabupaten Aceh Besar dalam hal ini mencoba untuk memberikan pelayanan yang tepat sasaran agar dapat meningkatkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ketepatan sasaran dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Aceh Besar untuk saat ini belum mencapai tingkat kepuasan.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Kabid Bina Marga PUPR Aceh Besar, menyatakan bahwa:

<sup>39</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Bina Marga PUPR Aceh Besar, pada tanggal 21 Maret 2024



*“Masyarakat menjadikan Dinas PUPR Aceh Besar ini sebagai tujuan dalam mereka dalam menyampaikan segala aspirasi dan permasalahan terkait kerusakan jalan ini, memang sudah seharusnya mereka melaporkan kepada kami dikarenakan ini merupakan kawasan Aceh Besar, namun perlu diketahui juga bahwa untuk diproses lebih lanjut maka kami harus melakukan koordinasi terlebih dahulu dengan pihak lainnya yang berwenang. Kami tidak bisa melakukan perbaikan jika status kepemilikan jalan belum tercantum dalam SK.”<sup>40</sup>*

Berikut kutipan hasil wawancara dengan Bapak M selaku masyarakat setempat:

*“Jalan ini sudah mengalami kerusakan yang cukup parah, beberapa tahun yang lalu sudah dilakukan perbaikan yaitu ditimbun dengan pasir, namun tidak dilakukan secara aspal. Kami sebagai masyarakat kurang mengetahui kejelasannya kenapa jalan ini tidak mencapai sasaran untuk dilakukan perbaikan aspal.”<sup>41</sup>*

Maka berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa Ketepatan sasaran menjadi salah satu poin utama dalam mewujudkan sistem pemerintahan yang baik. Dalam hal ini pemerintah melakukan kerjasama untuk mengupayakan berbagai rintangan dan tantangan dalam mewujudkan pelayanan publik. Namun pemerintah Kabupaten Aceh Besar untuk saat ini tidak bisa melakukan perbaikan infrastruktur jalan Limpok-cot Iri hingga adanya surat keputusan bahwa jalan tersebut status kepemilikan ditetapkan ke Kabupaten ataupun Provinsi. Maka ketepatan pelayanan pemerintah belum mencapai ketepatan sasaran dikarenakan terkendala dari segi status kepemilikan jalan.

<sup>40</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Binamarga PUPR Aceh Besar, pada tanggal 21 Maret 2024

<sup>41</sup> Wawancara dengan Bapak M selaku masyarakat setempat, pada tanggal 20 Maret 2024

#### 4. Kecermatan Melayani

Pemerintah sebagai pelaksana kebijakan dan pelayan publik memerlukan sikap yang cerdas dan kritis dalam menyampaikan berbagai informasi. Ketelitian dan keterbukaan sangat perlu disampaikan kepada masyarakat, agar dengan mudah masyarakat mengakses segala bentuk informasi. Dalam membangun kepercayaan dari masyarakat, dimulai dari hal-hal kecil yang harus diperhatikan secara cermat agar masyarakat lebih menilai terhadap profesionalisme dari petugas pelayanan.

Sebagaimana informasi dari Teknisi Jalan Dinas PUPR Aceh Besar, mengatakan bahwa:

*“Pemerintah Kabupaten Aceh Besar sudah sering dimintai oleh media untuk wawancara terkait Jalan Limpok-Cot Iri ini, hingga sekarang 2024 kami pun masih tetap menanggapi hal tersebut. Sudah banyak informasi terkait mengapa jalan ini belum bisa untuk dilakukan perbaikan secara permanen.”<sup>42</sup>*

Adapun informasi dari Bapak H selaku Masyarakat menyampaikan pendapat yaitu:

*“Kami sebagai masyarakat setempat kecewa dengan pemerintah saat ini, akibat dari kelalaian pemerintah banyak masyarakat yang menjadi korban dari dampak kerusakan jalan ini, seperti kecelakaan, kekerasan.”<sup>43</sup>*

Informasi serupa juga disampaikan oleh saudara RD selaku pengendara:

*“Sekarang teknologi sudah canggih, apapun informasi yang disampaikan media sosial adalah wadah bagi masyarakat terutama anak-anak muda. Namun masih banyak juga masyarakat awam yang belum dan tidak pernah sama sekali menggunakan media sosial, maka banyak masyarakat yang masih mengeluh setiap melewati jalur ini. Saya*

<sup>42</sup> Wawancara dengan Teknisi Jalan Dinas PUPR Aceh Besar pada tanggal 21 Maret 2024

<sup>43</sup> Wawancara dengan Bapak H selaku masyarakat setempat pada tanggal 6 Maret 2024



*hampir 4 tahun melewati jalan ini untuk menuju kampus, karena jalan ini merupakan alternatif yang dekat untuk diakses oleh mahasiswa.”<sup>44</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, banyak masyarakat yang mengeluh karena belum mendapatkan informasi secara jelas dari pemerintah mengapa kerusakan jalan ini tidak dilakukan perbaikan. Namun pihak pemerintah sudah sering menyampaikannya melalui media massa terkait alasan mengapa jalan tersebut mengalami hambatan dalam perbaikan. Maka kecermatan dalam melayani belum termasuk responsif dikarenakan informasi yang disampaikan melalui media tidak responsif dan tidak semua masyarakat bisa mengakses media sosial.

#### 5. Ketepatan Waktu Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada publik, setiap perencanaan yang dilakukan harus mempunyai target. Dalam sebuah perencanaan pembangunan dapat dikatakan efektif apabila perencanaan tersebut dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu yang sesuai akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap suatu instansi. Ketika melakukan suatu pelayanan, maka harus diperhatikan pada penyampaian waktu yang akurat dan menghindari dari informasi-informasi yang tidak jelas dalam estimasi waktu.

Berdasarkan informasi dari Bapak Kabid Bina Marga PUPR Aceh Besar mengatakan bahwa :

---

<sup>44</sup> Wawancara dengan Mahasiswi RD pada tanggal 9 Maret 2024

*“Untuk saat ini kami belum bisa menginformasikan kepastian terkait target penyelesaian perbaikan jalan ini. Ada beberapa faktor yang menjadi penghambat kami untuk turun langsung melakukan perbaikan secara permanen.”<sup>45</sup>*

Dalam informasi tersebut, diperkuat oleh Teknisi Jalan jalan PUPR Aceh

Besar, menyampaikan:

*“Kami tetap melaksanakan tanggung jawab sebagai pemerintah daerah, selama 3 tahun terakhir hingga sekarang kami masih melakukan pengecekan rutin di lokasi, bahkan kami pernah melakukan perbaikan secara mendadak untuk menghindari hal yang lebih fatal terjadi bagi pengguna jalan. Saat ini kendala kami hanya anggaran dan status kepemilikan jalan yang tidak jelas.”<sup>46</sup>*

Mengenai ketepatan waktu dalam melakukan perbaikan kerusakan infrastruktur jalan Limpok-Cot Iri ini mendapat banyak laporan dari masyarakat mengenai jangka waktu yang sangat lama bahkan bertahun-tahun tidak dilakukan secara permanen, bukan berarti pihak pemerintah lepas tangan dengan permasalahan ini, hanya saja banyak tantangan atau hambatan yang menyebabkan pemerintah Aceh Besar belum bisa melakukan perbaikan tepat waktu.

Adapun hasil wawancara dengan Bapak S selaku masyarakat setempat mengatakan :

*“Jalan ini sudah beberapa kali diperbaiki tetapi tidak diaspal hanya saja ditimbun dengan tanah, banyak mobil truk besar yang melewati jalan ini yang melewati jalur ini dan jalan ini pun tidak lama setelah diperbaiki mengalami kerusakan kembali.”<sup>47</sup>*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui teknik wawancara yaitu dengan indikator ketepatan waktu pelayanan maka belum mencapai

<sup>45</sup> Wawancara dengan Kabid Binamarga PUPR Aceh Besar pada tanggal 21 Maret 2024

<sup>46</sup> Wawancara dengan Teknisi Jalan Dinas PUPR Aceh Besar pada tanggal 21 Maret 2024

<sup>47</sup> Wawancara dengan Bapak S selaku masyarakat setempat pada tanggal 06 Maret 2024

target waktu dalam melayani, dikarenakan dalam memberikan pelayanan tersebut pemkab Aceh Besar perlu melakukan koordinasi terkait status dan anggaran dengan berbagai pihak dan bekerja sama agar jalan ini bisa ditangani dengan jangka waktu yang tepat.

#### 6. Kemampuan menanggapi keluhan

Membangun kepercayaan dalam ruang lingkup publik diperlukan tata kelola pemerintahan yang baik yaitu dengan memiliki kemampuan merespon yang baik dalam menanggapi berbagai keluhan publik. Kerja sama antar organisasi dan instansi sangat membantu dalam menyelesaikan permasalahan publik. Ketika aspirasi, laporan, maupun keluhan dari masyarakat dapat diterima dengan cepat, tepat sasaran maka masyarakat merasa dihargai dan didengarkan keluhannya. Hal ini dapat membangun kepuasan dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sebagai penyedia layanan dan akan memberikan dampak positif terhadap instansi tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan Wakil Ketua DPRK Aceh Besar, menyampaikan:

*“Keluhan masyarakat terkait infrastruktur jalan Limpok-Cot Iri ini sudah banyak sekali laporan yang kami terima, dan kami juga sangat mengkhawatirkan bagi masyarakat yang melintas kawasan tersebut terjadi hal hal yang tidak diinginkan seperti kecelakaan. Kami dari DPRK sudah sangat lama mengusulkan kepada Gubernur Aceh melalui Bupati pada masa Mawardi Ali, namun hingga sekarang belum ada balasan jawaban dari laporan kami tersebut.”<sup>48</sup>*

<sup>48</sup> Wawancara dengan Wakil Ketua DPRK Aceh Besar, pada tanggal 27 Februari 2024

Adapun hasil wawancara dengan Bapak M. Ali Djuned selaku Kabid Binamarga juga menyampaikan bahwa:

*“Setiap keluhan dan laporan dari masyarakat tetap akan kami terima dan proses, masyarakat lebih banyak menggunakan media sosial untuk merespon. Laporan yang kami terima akan kami proses dan kami lakukan pemantauan secara darurat untuk ditinjau dan dilakukan pemeliharaan rutin.”<sup>49</sup>*

wawancara dengan masyarakat S yang menyampaikan bahwa:

*“Kami yang tinggal di daerah ini aja belum dapat informasi yang jelas kenapa jalan ini tidak segera diperbaiki, hanya saja beberapa kali saya sempat melihat perbaikan dengan ditimbun tanah”<sup>50</sup>*

Dengan demikian, hasil penelitian melalui teknik wawancara dengan kemampuan menanggapi keluhan dari masyarakat yang diberikan oleh pemerintah Aceh Besar belum mencapai responsif dikarenakan dalam merespon kebutuhan dan aspirasi masyarakat belum mengacu pada sebuah tindakan yang nyata dan konkret.

#### **4.2.2. Faktor Penghambat Perbaikan Infrastruktur**

##### **1. Komunikasi**

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lainnya. Komunikasi merupakan suatu proses yang penting dalam kehidupan manusia. Setiap kebijakan akan terlaksana dengan baik apabila terdapat komunikasi yang efektif antara pelaksana program dengan kelompok sasaran. Tujuan dan sasaran dari program/kebijakan dapat

<sup>49</sup> Wawancara dengan Kabid Bina Marga PUPR Aceh Besar pada tanggal 21 Maret 2024

<sup>50</sup> Wawancara dengan masyarakat S Pada tanggal 06 Maret 2024

disosialisasikan dengan baik untuk menghindari adanya perubahan atas kebijakan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabid Bina Marga, menyampaikan:

*“Pada tahun 2009 jalan ini merupakan status milik Aceh Besar yang ruas jalannya yaitu ( Jl. Sp Lambaro-Cot Iri-Limpok ). Pada tahun 2015 provinsi mengambil status kepemilikan jalan tersebut hanya setengah yaitu dari ( Jl. Sp Cot Iri-Sp Siron), sedangkan kabupaten sudah mengeluarkan jalan tersebut dari SK Bupati. Jadi Pada saat itu provinsi tidak memberitahu kami kalau ruas yang diambil hanya setengah dan dari kami pihak kabupaten jalan tersebut sudah kami keluarkan dari SK.”<sup>51</sup>*

Pengambilan keputusan pada saat pengalihan ruas jalan ini tidak disampaikan secara formal kepada Aceh Besar. Hal ini ditambahkan oleh Wakil Ketua DPRK Aceh Besar, menyampaikan:

*“Pemkab Aceh Besar melalui dinas PUPR sudah menyurati gubernur agar jalan ini perubahan statusnya menjadi provinsi dengan syarat harus dibuat SK gubernur untuk penetapannya. Namun belum adanya balasan terkait surat tersebut. Jika mengingat hanya karena status jalan yang tidak jelas hingga sampai sekarang jalan ini belum diperbaiki maka sangat dikhawatirkan pada keselamatan masyarakat.”<sup>52</sup>*

Hal ini disampaikan juga oleh Bagian Unit Badan Milik Negara Balai Wilayah Sungai Sumatera I, menyatakan bahwa :

*“Terkait status aset kepemilikan tanah memang benar milik BWS dan pihak BWS sangat mengizinkan untuk dibangun jalan tersebut, namun harus ada sistem tidak boleh terpecah-pecah.”<sup>53</sup>*

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dari sebuah kebijakan adalah kurangnya komunikasi yang menyebabkan

<sup>51</sup> Wawancara Kabid Bina Marga PUPR Aceh Besar pada tanggal 21 Maret 2024

<sup>52</sup> Wawancara dengan Wakil Ketua DPRK Aceh Besar, pada tanggal 27 Februari 2024

<sup>53</sup> Wawancara dengan Bagian Unit Badan Milik Negara Balai Wilayah Sungai Sumatera I



banyak pihak mengalami kerugian. Komunikasi yang dibangun antara lembaga-lembaga terkait tidak sejalan sehingga masing-masing membuat keputusan sendiri dan saling melempar tanggung jawab.

## 2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan kunci yang harus terpenuhi dalam menjalankan sebuah kebijakan. Sumber daya tidak hanya sumber daya manusia saja, namun juga termasuk sarana dan prasarana dalam menunjang keberhasilan program. Dalam penelitian ini aspek yang sangat penting yaitu sumber daya manusia, sarana dan prasarana, anggaran.

Teknisi Jalan PUPR Aceh Besar mengatakan bahwa:

*“Dalam hal ini kendala kami hanya di anggaran, kalau kita lakukan perbaikan jalan maka sumber anggarannya harus dari Dana Alokasi Khusus (DAK). Dana ini bisa didapatkan jika adanya Surat Keputusan (SK) dikarenakan kebutuhan dana nya mencapai 12 Miliar, jadi kalau di Aceh Besar itu sumber anggarannya APBK dan tidak memungkinkan untuk membangun jalan tersebut. Adapun kendala lainnya yaitu karena ruas jalan yang diambil provinsi hanya setengah, dan kami dari kabupaten Aceh Besar sudah mengeluarkan ruas jalan ini dari SK.”<sup>54</sup>*

Hal ini juga disampaikan oleh Kabid Bina Marga, bahwa:

*“Kami sudah menyurati atau mengusulkan ke Balai Pelaksana Jalan Nasional (BPJN) agar kerusakan jalan ini bisa ditangani dengan sumber anggaran Pekan Olahraga Nasional (PON), dikarenakan jalur ini merupakan salah satu akses PON dan terdapat beberapa wisma atlet di Unsyiah.”*

Hasil wawancara diatas memberikan bukti bahwa Pemkab Aceh Besar kekurangan anggaran untuk melakukan perbaikan jalan tersebut, maka dari itu Aceh Besar mengusulkan agar jalur ini menjadi status Provinsi agar dapat

<sup>54</sup> Wawancara dengan Wakil Ketua DPRK Aceh Besar, pada tanggal 27 Februari 2024



dianggarkan. Hanya pemantauan dan pemeliharaan rutin yang bisa dilakukan oleh Pemkab Aceh Besar.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terkait dengan Responsivitas Pemerintah Kabupaten Aceh Besar dalam Perbaikan Infrastruktur Jalan Limpok-Cot Iri dapat disimpulkan bahwa:

1. Responsivitas Pemerintah Kabupaten Aceh Besar dalam Perbaikan Infrastruktur Jalan Limpok-Cot Iri belum bisa dikatakan responsif dalam merespon dan menanggapi setiap keluhan atau laporan dari masyarakat namun pemerintah sudah melakukan beberapa usaha diantaranya ialah menyuarakan aspirasi masyarakat, namun keterbatasan dalam wewenangnya yang menyebabkan dinas PUPR Aceh Besar hanya melakukan pemeliharaan rutin. Sehingga Kecepatan melayani laporan dari publik masih belum mencapai target pelayanan dengan cepat tanggap dikarenakan penyampaian informasi dan komunikasi antar lembaga masih belum ada kejelasannya. Maka ketepatan pelayanan pemerintah belum mencapai ketepatan sasaran dikarenakan terkendala pada status kepemilikan jalan. Dalam hal penyampaian informasi, Pemerintah Kabupaten Aceh Besar sudah sering menyampaikan di media sosial terkait kerusakan jalan ini, hanya saja tidak semua masyarakat mempunyai media sosial dan berinteraksi menggunakan media sosial, maka ketepatan melayani belum responsif. Ketepatan waktu dalam melakukan perbaikan jalan ini belum mencapai target waktu dalam melakukan pelayanan, dikarenakan dalam memberikan pelayanan tersebut Pemerintah Kabupaten Aceh Besar perlu melakukan koordinasi dengan berbagai lembaga-lembaga terkait.

Pemerintah Kabupaten Aceh Besar belum cukup responsif dalam menanggapi keluhan, dikarenakan dalam merespon kebutuhan dan aspirasi masyarakat belum mengacu pada sebuah tindakan yang nyata dan konkret.

2. Faktor Penghambat pemerintah dalam melakukan perbaikan infrastruktur jalan yaitu : a) komunikasi yang dijalankan kurang maksimal sehingga menyebabkan banyak pihak mengalami kerugian. Komunikasi yang dibangun antara lembaga-lembaga terkait tidak sejalan sehingga masing-masing membuat keputusan sendiri dan saling melempar tanggung jawab; b) sumber daya anggaran menjadi faktor utama dalam melakukan perbaikan jalan ini, banyak biaya yang dibutuhkan untuk bisa dilakukan perbaikan jalan.

## 5.2. Saran

Dalam memberikan respon terhadap publik, pemerintah harus dengan mempersiapkan informasi yang jelas dan akurat untuk disampaikan kepada masyarakat agar masyarakat dapat menilai dan memahami kendala yang dialami pemerintah saat ini. Selain itu pemerintah juga harus terus melakukan koordinasi dengan lembaga-lembaga terkait agar segera mendapat solusi terkait status kepemilikan jalan Limpok-Cot Iri dan dapat segera ditangani secara permanen.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

Ajat Rukajat, "Pendekatan Penelitian Kualitatif", Yogyakarta : Deepublish 2018

Fakhry Zamzam,"Good Governance Sekretariat DPRD" Yogyakarta: Deepublish 2015

Hardani, dkk. "Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif" Yogyakarta : Pustaka Ilmu, 2020

Khairuddin dkk, "Potret Kepercayaan Publik, Good Governance Dan E-Government Di Indonesia", Jawa Tengah: CV. Amerta Media, 2021

Nursapia Harahap, M.A. "Penelitian Kualitatif" Medan, Sumatera Utara: Ashri Publishing, 2020

Rifa'i Abubakar, "Pengantar Metodologi Penelitian" Yogyakarta : SUKA-Press 2021

Sapto Haryoko, M.Pd, dkk "Analisis Data Penelitian Kualitatif" Makassar: Badan Penerbit UNM" 2020

### Jurnal :

Arnild Augina Mekarisce, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat", *jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat* (2020).

Iryana, Risky Kawasati, *Jurnal Sekolah Tinggi Agama Islam (STAIN) Sorong*, "Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif" 2019

Jumriana, Ansyari Mone, and Sitti Rahmawati Arfah, "Responsivitas Aparat Desa Dalam Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Di Desa Taeng Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa" 4, no. April (2023)

Kurniasih, A Parawangi, dkk, "Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng," *Kajian Ilmiah* , no. April (2022): 1–14.

Marinu Waruwu, "Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 1 (2023): 2896–2910.

Mei Riska Elen,"Responsivitas Masyarakat Terhadap Penertiban KTP Elektronik (E-KTP) Di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman" *Jurnal Ilmu Hukum*

Humaniora dan Politik, Vol 1 ; No.4 2022

Neneng Siti Maryam, “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik,” *Jurnal Media Administrasi* 7, no. 1 (2022): 78–90

Ni Putu Tirka Widanti, “Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur,” *Jurnal Abdimas Peradaban* 3, no. 1 (2022): 73–85

Nizhamuddin AB and Aan Digita Malik, “Pengaruh Infrastruktur Dan Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Pada Objek Wisata Binalatung Beach Kota Tarakan,” *Jurnal Manajemen Dan Bismis - JMBI* 1, no. 1 (2022): 47–54.

Nureslan Muhammad Aprizal, "sumber Data "Responsivitas Pelayanan Persampahan Di Dinas Pertamanan Dan Kebersihan Kota Makassar," 2016, 11

Prayoga Luthfil Hadi, Tilaka Wasanta, and Wimpy Santosa, “Pengaruh Indeks Infrastruktur Jalan Terhadap Indikator Ekonomi Di Indonesia,” *Jurnal HPJI* 7, no. 2 (2021): 143–52

Rasdiana and Riski Ramadani, “Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone,” *Jurnal Administrasi Publik* 17 (2021)

Sedarmayanti, “Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance,” *Jurnal Wacana Kinerja*, n.d. 2020

Yusniah Angraini, *Kebijakan Pemerintah Dalam Pembangunan Infrastruktur Di Indonesia*, ed. Tim Indocamp (Indocamp, 2018).

### **Skripsi**

Lisnawati, Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, “Pengaruh Infrastruktur Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Provinsi Aceh”. 2021

Nindy Andriyani, Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, “Pengaruh Pembangunan Infrastruktur (Perbaikan Jalan) Jalan Raya Pasar Pringsewu Terhadap Ekonomi Masyarakat Sekitar Dalam Ekonomi Islam”. 2018



**Peraturan perundang-undangan :**

Peraturan Gubernur, “Peraturan Gubernur Aceh No 108 Tahun 2016,” 2016.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2005, “Tentang Infrastruktur, Kerjasama Pemerintah Dengan Badan Usaha Dalam Penyediaan,” *Perpres* 105, no. 18 (2005): 3167–96.

**Artikel/website resmi :**

Serambinews.com, “Pekab Aceh Besar Tangani Jalan Limpok-Cot Iri Secara Darurat,” 2023, 31–41, <https://aceh.tribunnews.com/2023/12/10/rusak-parah-pemkab-aceh-besar-tangani-jalan-limpok-cot-iri-secara-darurat>.

Serambi Indonesia, “Jalan Limpok - Cot Irie Berlubang Dan Kerap Terjadi Kecelakaan, Warga: "harus mengadu kemana lagi" 2023,<https://aceh.tribunnews.com/2023/09/04/jalan-limpok-cot-irie-berlubang-dan-kerap-terjadi-kecelakaan-warga-harus-mengadu-kemana-lagi>.

Serambinews.com, “Jalan Cot Iri–Limpok Rusak Parah, Bertahun-Tahun Tak Diperbaiki,” 2022 *Article*,<https://aceh.tribunnews.com/2022/02/11/jalan-cot-iri-limpok-rusak-parah-bertahun-tahun-tak-diperbaiki>.

Website Resmi Pemerintah Kabupaten Aceh Besar, “Geografis” (2021)



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara Penelitian

| NO | INFORMAN        | PERTANYAAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | BWS Sumatera I  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nama dan jabatan?</li><li>2. Bagaimana tanggapan dari BWS terkait dengan izin dalam perbaikan kerusakan jalan Limpok-Cot Iri ?</li><li>3. Apakah dalam hal ini BWS ada melakukan koordinasi dengan PUPR atau lembaga lainnya terkait dengan permasalahan jalan tersebut?</li><li>4. Apakah lokasi ini merupakan wilayah kerja BWS karena mengingat posisinya itu berada di bantaran sungai ?</li><li>5. Apa saja kontribusi yang selama ini yang dilakukan atau action nya ?</li><li>6. Apakah akan ada dampak pada kualitas sungai jika perbaikan jalan tersebut dilakukan ?</li><li>7. Bagaimana kemampuan merespon terhadap setiap laporan yang diterima dari masyarakat?</li><li>8. Bagaimana kecepatan dalam menanggapi laporan yang diterima dari masyarakat?</li><li>9. Bagaimana ketepatan sasaran yang diberikan dalam menanggapi hal tersebut?</li><li>10. Apakah waktu yang diberikan sudah sesuai dengan target nya dalam perbaikan jalan tersebut?</li></ol> |
| 2  | PUPR Aceh Besar | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nama dan jabatan?</li><li>2. Bagaimana tanggapan dari Dinas PUPR Kabupaten Aceh Besar terkait dengan kerusakan Infrastruktur Jalan yang berada di kawasan Limpok-Cot Iri ?</li><li>3. Sejauh ini apakah sudah ada pemantauan yang dilakukan dilapangan lokasi kerusakan jalan ini ?</li><li>4. Apa saja kontribusi yang telah dilakukan dinas pupr aceh besar dalam penanganan</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|   |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                           | <p>dari kerusakan jalan tersebut?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Dalam hal ini apakah ada kendala atau tantangan yang dihadapi selama proses perbaikan kerusakan jalan tersebut?</li> <li>6. Apakah dalam hal ini PUPR Aceh Besar ada terlibat kerjasama dengan lembaga lain?</li> <li>7. Apakah ada faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam melakukan perbaikan kerusakan infrastruktur jalan tersebut?</li> <li>8. Bagaimana kemampuan merespon terhadap setiap laporan yang diterima dari masyarakat?</li> <li>9. Bagaimana kecepatan dalam menanggapi laporan yang diterima dari masyarakat?</li> <li>10. Apakah waktu yang diberikan sudah sesuai dengan target nya dalam perbaikan jalan tersebut?</li> </ol>                  |
| 3 | DPRK Aceh Besar           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nama dan Jabatan ?</li> <li>2. Bagaimana bentuk keikutsertaan dari dprk dalam proses perbaikan jalan Limpok-Cot Iri ?</li> <li>3. Sejauh ini kebijakan apa saja yang telah diusulkan terhadap perbaikan jalan tersebut?</li> <li>4. Bagaimana tanggapan terhadap kejadian yang menimbulkan kecelakaan bagi pengendara yang melintasi kawasan tersebut?</li> <li>5. Apakah permasalahan jalan rusak yang berada di kawasan Limpok-Cot Iri ini menjadi sebuah permasalahan yang urgen untuk diprioritaskan ?</li> <li>6. Bagaimana kemampuan merespon terhadap setiap laporan yang diterima dari masyarakat?</li> <li>7. Bagaimana kecepatan dalam menanggapi laporan yang diterima dari masyarakat?</li> </ol> |
| 4 | Masyarakat dan pengendara | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nama ?</li> <li>2. Bagaimana tanggapan dari masyarakat terkait dengan kerusakan jalan Limpok-Cot Iri?</li> <li>3. Apakah sudah pernah melaporkan ke pihak</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|  |  |                                                                                                                           |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>yang berwenang terkait dengan kerusakan jalan tersebut?</p> <p>4. Sudah berapa lama jalan ini mengalami kerusakan?</p> |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## Lampiran 2. Surat Keputusan Dekan Fisip



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**Nomor: 2160/Un.08/FISIP/Kp.07.6/11/2023**

**TENTANG**  
**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL**  
**DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**  
**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

- Menimbang** : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
- b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2022, tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 statuta UIN Ar-Raniry banda Aceh ;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 44 tahun 2022 tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor PER-50/PB/2007 tentang Pelaksanaan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Oleh Satuan Kerja Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU);
12. DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 025.04.2.423925/2023, Tanggal 30 Nopember 2022.
- Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **09 Oktober 2023**
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan** : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
- KESATU** : Menunjuk dan mengangkat Saudara :
1. Cut Zamharira, S.IP., M.AP. Sebagai pembimbing I
2. Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si. Sebagai pembimbing II
- Untuk membimbing skripsi :
- Nama : Lisa Inranda
- NIM : 200802003
- Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
- Judul : Responsivitas Pemerintah Kabupaten Aceh Besar Dalam Perbaikan Infrastruktur Jalan Limpok - Cot Irie
- KEDUA** : Segala pembiayaan yang diakibatkan oleh surat keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2023/2024 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.



- Tembusan:**
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
  2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
  3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
  4. Yang bersangkutan.



DocScanner



### Lampiran 3. Surat Telah Menyelesaikan Penelitian di Balai Wilayah Sungai Sumatera I



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT**  
**DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA AIR**  
**BALAI WILAYAH SUNGAI SUMATERA I**  
 Jl. Ir. Mohd Thaher No. 14 Lueng Bata-Banda Aceh Telp. (0851) 22701, 08118853393 Fax.(0851) 21118  
 WEBSITE: <http://sda.pu.go.id/balai/bwssumatera1/> EMAIL : [bwss1\\_aceh@gmail.com](mailto:bwss1_aceh@gmail.com), [bwssumatera1@pu.go.id](mailto:bwssumatera1@pu.go.id)

Nomor : HM0506-Bws1.1/381  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Hal : Konfirmasi Penelitian ilmiah

Banda Aceh, 15 Maret 2024

Yth. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan  
 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry  
 di -  
 Banda Aceh

Menindaklanjuti Surat Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Nomor : B-385/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/02/2024 tanggal 20 Februari 2024 hal Penelitian Ilmiah Mahasiswa, dengan ini kami sampaikan BENAR bahwa mahasiswa di bawah ini telah melakukan Penelitian Ilmiah dengan metode wawancara pada tanggal 04 Maret 2024 dalam rangka penulisan skripsi dengan judul "Resposivitas Pemerintah Kabupaten Aceh Besar dalam Perbaikan Infrastruktur Jalan Limpok – Cot Iri" di Balai Wilayah Sungai Sumatera I :

| No. | Nama         | NIM       | Semester / Jurusan              |
|-----|--------------|-----------|---------------------------------|
| 1   | LISA IRNANDA | 200802003 | VIII / Ilmu Administrasi Negara |

Demikian kami sampaikan, atas perkenan Bapak diucapkan terima kasih

a.n Kepala Balai Wilayah Sungai Sumatera I,  
 Kepala Subbagian Umum dan Tata Usaha



Khaid, ST, MT

Nip. 197202142002121004

جامعة الرانيري  
 AR - RANIRY

Tembusan :  
 Kepala Balai Wilayah Sungai Sumatera I

**Lampiran 4. Surat Telah Menyelesaikan Penelitian di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Aceh Besar**



**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BESAR  
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG**

Jalan Prof. A. Madjid Ibrahim Telp. (0651) 92141 Fax. (0651) 92579

KOTA JANTHO - 23918

Nomor : 620/ **15** /2024 Kota Jantho, 21 Maret 2024  
Lampiran :  
Perihal : Telah Selesai Melakukan Penelitian Ilmiah  
Lampiran : -

Kepada Yth,  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry  
Di

**Banda Aceh**

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : B-385/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/02 Tanggal 20 Februari 2024 perihal penelitian Ilmiah Mahasiswa atas nama :

Nama : LISA IRNANDA  
NIM : 200802003  
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Adminstrasi Negara  
Alamat : Desa Lam Ujong Kecamatan Baitussalam Kab. Aceh Besar

Dengan ini menerangkan bahwasanya mahasiswa tersebut telah selesai melakukan Penelitian Ilmiah Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Aceh Besar dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Responsivitas Pemerintah Kabupaten Aceh Besar Dalam Perbaikan Infrastruktur Jalan Limpok – Cot Irie.*

Demikian kami sampaikan dan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

KEPALA BIDANG BINA MARGA  
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG/  
KABUPATEN ACEH BESAR



Tembusan :

1. Kepala Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kab. Aceh Besar
2. Peringgal

**Lampiran 5. Surat Telah Menyelesaikan Penelitian di Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Aceh Besar**



**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BESAR**  
**SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT**  
 Jln. T. Bachtjar Panglima Polem, SH Nomor 02 Telp. (0651) 92047 Fax. (0651) 92430  
 Email : dprk\_acehbesar@gmail.com  
 KOTA JANTHO

Kota Jantho, 1 April 2024

Nomor : 420 / 024 / 2024  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Perihal : Konfirmasi Penelitian Ilmiah

Kepada :  
 Yth. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan  
 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry  
 di -  
 Banda Aceh

Menindaklanjuti Surat Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry nomor : B-385/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/02/2024 tanggal 20 Februari 2024 hal Penelitian Ilmiah Mahasiswa, dengan ini kami sampaikan BENAR bahwa mahasiswa di bawah ini telah melakukan penelitian ilmiah dengan metode kualitatif pada tanggal 27 februari 2024 dalam rangka penulisan skripsi dengan judul “ Responsivitas Pemerintah Kabupaten Aceh Besar Dalam Perbaikan Infrastruktur Jalan Limpok-Cot Iri

| No. | Nama         | NIM       | Semester/Jurusan               |
|-----|--------------|-----------|--------------------------------|
| 1   | LISA IRNANDA | 200802003 | VIII/ ILMU Administrasi Negara |

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

  
 Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat  
 Kabupaten Aceh Besar  
 Sekretaris,  
**Fata Muhammad, S.Pd.I., MM**  
 Pembina TK.I  
 Nip. 197802022001121007



## Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan Bapak Zulfikar Aziz, S.E selaku Wakil Ketua DPRK Aceh Besar.



Wawancara dengan Bapak M. Ali Djuned Y, ST, MT selaku Kepala Bidang Binamarga PUPR Kabupaten Aceh Besar.



Wawancara dengan Bapak Winro Junaidi, A.Md selaku Teknisi Jalan PUPR Kabupaten Aceh Besar.



Wawancara dengan Bapak Khalid, ST,MT selaku Kasubbag Umum dan Tata Usaha dan Bapak Arman selaku Penanggung Jawab Unit Badan Milik Negara Balai Wilayah Sungai Sumatera I





Wawancara dengan Masyarakat M



Wawancara dengan Masyarakat



Wawancara dengan Masyarakat



Wawancara dengan Pengendara RD



Wawancara dengan Pengendara FRA



**DAFTAR RIWAYAT HIDUP****Identitas Diri**

Nama : Lisa Irnanda  
Tempat Tanggal Lahir : Lam Ujong, 22 Mei 2002  
Nomor Handphone : 082386170757  
Alamat : Desa Lam Ujong  
Email : nandalisa53@gmail.com

**Pendidikan**

Sekolah Dasar : SDN Labuy  
Sekolah Menengah Pertama : MTsN 1 Banda Aceh  
Sekolah Menengah Atas : MAN 1 Banda Aceh

**Sertifikasi**

Ma'had Jamiah : 85,67 | 2021 | Ma'had Al-Jami'ah  
TOEFL : 400 | 2022 | Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry  
Komputer : A- | 2020 | Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data UIN Ar-Raniry  
Magang : 95,60 | 2023 | BPSDM Aceh

Banda Aceh, 24 juni 2024

Lisa Irnanda  
NIM. 200802003