

**KINERJA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA
BANJARMASIN DALAM PELAYANAN PUBLIK TERKAIT PENYELENGGARAAN
JALAN DAERAH**

SKRIPSI

REZKY BAYU RISWANDI

D1B115073



Program Studi Ilmu Pemerintahan

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN, RISET & TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BANJARMASIN

2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KINERJA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA
BANJARMASIN DALAM PELAYANAN PUBLIK TERKAIT
PENYELENGGARAAN JALAN DAERAH

- A. Nama Mahasiswa : Rezky Bayu Riswandi NIM : D1B115073
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A- dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 14 Juni 2022
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
(Ellisa Vikalista S.H., M.IP.)
NIP. 198103212015042001 (.....)
 - b. Sekretaris
(Siti Hamidah S.Sos., M.Si.)
NIP. 197509142002122001 (.....)
 - c. Anggota
(Arif Rahman Hakim, S.Sos., M.IP)
NIP. 199001252019031012 (.....)

Banjarmasin, 17 Januari 2023

Ketua Pembimbing

(Ellisa Vikalista S.H., M.IP.)
NIP. 198103212015042001

Mengetahui,
Dekan FISIP
Universitas Lambung Mangkurat



(Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si.)
NIP. 19730122 199802 1 001

SURAT PERNYATAAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banjarmasin, Juni 2022

Yang menyatakan,

REZKY BAYU RISWANDI
NIM : D1B115073

ABSTRAK

Rezky Bayu Riswandi (2022), *Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Banjarmasin dalam Pelayanan Publik Terkait Penyelenggaraan Jalan Daerah*, Pembimbing Ellisa Vikalista.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menyadari bahwa pelayanan dalam keluhan masyarakat terhadap kerusakan jalan agar segera di atasi oleh Dinas PUPR karena mengetahui kinerja pelayanan publik dalam penyelenggaraan jalan daerah yang kurang sigap dilakukan oleh Dinas PUPR Kota Banjarmasin.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, dipilihnya metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas, sistematis dan aktual tentang pelayanan publik dalam penyelenggaraan jalan daerah yang dilakukan oleh Dinas PUPR Kota Banjarmasin.

Hasil dalam penelitian ini, yaitu dari hasil wawancara masyarakat setempat yang mengeluh jalan tidak ada perbaikan atau respon lambat dari Dinas PUPR Kota Banjarmasin. Kesimpulan dan saran, Beberapa poin tersebut belum bisa dikatakan berjalan dengan cukup baik. Hal ini terbukti dengan masih kerap ditemukannya kerusakan jalan dari kerusakan jalan ringan sampai kerusakan jalan berat pada ruas-ruas jalan di Kota Banjarmasin. Hal ini dikarenakan masih kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat terkait penyelenggaraan jalan daerah. Namun penyebab dari segala ketidaktahuan masyarakat tersebut adalah kurangnya upaya Dinas PUPR Kota Banjarmasin dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait penyelenggaraan jalan daerah.

Kata Kunci : *Kinerja, Dinas PUPR, Pelayanan Publik*

ABSTRACT

Rezky Bayu Riswandi (2022), *Performance of the Public Works and Spatial Planning Office of the City of Banjarmasin in Public Services Related to the Implementation of Regional Roads*, Supervisor Ellisa Vikalista.

The purpose of this research is to realize that public service complaints about road damage should be handled immediately by the PUPR Service because they know the performance of public services in the implementation of regional roads that are less agile is carried out by the Banjarmasin City PUPR Service.

The method used in this study is a qualitative descriptive method. The chosen method aims to provide a clear, systematic and actual description of public services in the implementation of regional roads carried out by the PUPR Office of the City of Banjarmasin.

The results in this study, namely from the results of interviews with local people who complained that there was no road repair or a slow response from the PUPR Office of the City of Banjarmasin. Conclusions and suggestions, Some of these points cannot be said to have gone well enough. This is proven by the fact that road damage is still frequently found, ranging from minor road damage to severe road damage on roads in the city of Banjarmasin. This is due to the lack of public awareness and understanding regarding the implementation of regional roads. However, the cause of all this public ignorance is the lack of efforts of the PUPR Office of the City of Banjarmasin in providing understanding to the public regarding the implementation of regional roads.

Keywords: *Performance, PUPR Service, Public Service*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmad dan karunia-Nya serta tidak lupa kita panjatkan shalawat dan salam kepada junjunan Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Banjarmasin dalam Pelayanan Publik Terkait Penyelenggaraan Jalan Daerah”.

Penulis menyadari, dalam menyelesaikan skripsi ini karena adanya bantuan baik secara moril maupun materil dan juga tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
2. Bapak Prof. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fisip ULM
3. Ibu Ellisa Vikalista, S.H, M. IP, selaku Dosen Pembimbing I
4. Ibu Siti Hamidah, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Penguji I
5. Bapak Arif Rahman Hakim, S.Sos, M. IP, selaku Dosen Penguji II
6. Bapak Kepala Dinas PUPR Banjarmasin dan Staf karyawan yang telah membantu memberikan masukan dan memberikan infomasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Orang tua, Keluarga dan teman-teman yang telah membantu dan mendukung dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis berdo'a semoga mereka yang telah penulis sebutkan di atas selalu mendapatkan rahmat dari Allah SWT. Semoga skripsi ini memberikan manfaat terutama bagi penulis dan juga pihak-pihak yang memerlukan.

Banjarmasin, 10 juni 202

Rezky Bayu Riswandi
NIM : D1B115073

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR LEGALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penelitian Terdahulu	4
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Relevansi Pelayanan dengan Ilmu Pemerintahan	10
2.2 Kerangka Berpikir	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Pendekatan Penelitian	27
3.2 Tipe Penelitian	27
3.3 Informan Penelitian	28
3.4 Instrumen Penelitian	28
3.5 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	29
3.6 Lokasi Pemilihan	30
3.7 Analisis Data	30
3.8 Keabsahan Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Dinas PUPR Kota Banjarmasin	34
4.2 Hasil Penelitian	54
4.3 Pembahasan Penelitian	56
BAB V PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77

