

**EVALUASI KINERJA DINAS PUPR KOTA BANJARMASIN DALAM PELAYANAN PUBLIK TERKAIT
PEMELIHARAAN JALAN DI
KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)

OBBI MUKTI PAMBUDI

2110413310033



Program Studi Ilmu Pemerintahan

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
BANJARMASIN
2025**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

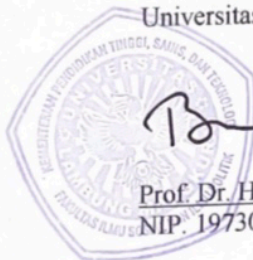
**EVALUASI KINERJA DINAS PUPR KOTA BANJARMASIN DALAM
PELAYANAN PUBLIK TERKAIT PEMELIHARAAN JALAN DALAM
KOTA BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : Obbi Mukti Pambudi NIM : 2110413310033
- 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 : 23 Juni 2025
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
Drs. Abdurrahman, M.Si.
NIP. 19631227 198903 1 002 (.....)
 - b. Sekertaris
Fadly, S.IP, M.IP.
NIP. 19900123 201903 1 008 (.....)
 - c. Anggota
Drs. H. Apriansyah, M.Si
NIP. 19670408 199303 1 003 (.....)

Banjarmasin, Juni 2025
Ketua Pembimbing

Drs. Abdurrahman, M.Si
NIP. 19631227 198903 1 002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat



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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 23 bulan Juni tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3245/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 17 Juni 2025 untuk menguji Skripsi :

Nama : Obbi Mukti Pambudi
NIM : 2110413310033
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Dinas PUPR Kota Banjarmasin dalam Pelayanan Publik Terkait Pemeliharaan Jalan dalam Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Sidang 2 Gedung Lama FISIP ULM
Waktu Ujian : 11.00 Wita – Selesai
Nilai : *Obbi K.*
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 23 Juni 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Obbi Mukti Pambudi
Obbi Mukti Pambudi

1. Ketua : Drs. Abdurrahman, M.Si (*[Signature]*)
2. Sekretaris : Fadly, S.IP, M.IP (*[Signature]*)
3. Anggota : Drs. H. Apriansyah, M.Si (*[Signature]*)

Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan

[Signature]
Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Obbi Mukti Pambudi
Tempat/Tanggal Lahir : Muara Teweh, 09 Februari 2003
NIM : 2110413310033
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi yang berjudul “Evaluasi Kinerja Dinas PUPR Kota Banjarmasin Dalam Pelayanan Publik Terkait Pemeliharaan Jalan Di Kota Banjarmasin” benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa adanya paksaan dari siapapun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, Juni 2025

Mahasiswa yang bersangkutan



Obbi Mukti Pambudi

NIM. 2110413310033

ABSTRAK

Obbi Mukti Pambudi. 2110413310033. 2025. Evaluasi Kinerja Dinas PUPR Kota Banjarmasin Dalam Pelayanan Publik Terkait Pemeliharaan Jalan di Kota Banjarmasin. Dibimbing oleh Drs. Abdurrahman, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan publik, khususnya dalam pemeliharaan jalan. Infrastruktur jalan memegang peranan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan pertumbuhan ekonomi daerah. Namun, masih banyak ditemukan jalan rusak di berbagai wilayah Kota Banjarmasin yang menimbulkan keluhan dari masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas PUPR telah berupaya memperbaiki kualitas layanan dengan merespons laporan kerusakan jalan, namun masih terdapat kendala seperti keterbatasan anggaran, kurangnya sumber daya manusia, serta belum optimalnya pengawasan lapangan. Belum maksimalnya partisipasi masyarakat dan pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi hambatan dalam pelayanan yang cepat dan tepat sasaran.

Dinas PUPR diharapkan melakukan perencanaan dan anggaran yang lebih matang, meningkatkan koordinasi antarinstansi, melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan, serta memperkuat monitoring dan evaluasi berkala. Dengan langkah tersebut, pelayanan publik dalam pemeliharaan jalan dapat berjalan lebih efektif dan efisien, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kota.

Kata Kunci: Evaluasi Kinerja, Dinas PUPR, Pelayanan Publik, Pemeliharaan Jalan, Kota Banjarmasin.

ABSTRACT

Obbi Mukti Pambudi. 2110413310033. 2025. Evaluation of the Performance of Dinas PUPR of Banjarmasin City in Public Services Related to Road Maintenance in Banjarmasin City. Supervised by Drs. Abdurrahman, M.Si.

This study aims to evaluate the performance of the Public Works and Spatial Planning (PUPR) Department of Banjarmasin City in providing public services, especially in road maintenance. Road infrastructure plays an important role in supporting community mobility and regional economic growth. However, there are still many damaged roads in various areas of Banjarmasin City which cause complaints from the public.

This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques in the form of in-depth interviews, direct observation, and documentation. Data analysis is carried out through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the study indicate that the PUPR Department has made efforts to improve the quality of services by responding to reports of road damage, but there are still obstacles such as budget constraints, lack of human resources, and suboptimal field supervision. The suboptimal participation of the community and the use of information technology are also obstacles to fast and targeted services.

The PUPR Department is expected to carry out more mature planning and budgeting, improve coordination between agencies, involve the community in decision-making, and strengthen periodic monitoring and evaluation. With these steps, public services in road maintenance can run more effectively and efficiently, and increase public satisfaction and trust in the city government.

Keywords: *Performance evaluation, PUPR Service, public services, road maintenance, Banjarmasin City.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang maha Esa atas segala berkat dan rahmat – Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini. Shalawat serta salam tak lupa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, kerabat, sahabat dan pengikut hingga akhir zaman.

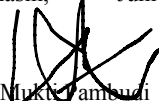
Proposal ini dibuat sebagai syarat untuk menyandang dan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Proposal ini berjudul **"Evaluasi Kinerja Dinas PUPR Kota Banjarmasin dalam Pelayanan Publik Terkait Pemeliharaan Jalan dalam Kota Banjarmasin"**

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyelesaiannya, proposal ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu selanjutnya penulis mengharapkan saran, gagasan, serta ide kritis demi perbaikan proposal ini lebih baik, sebab dengan keterbatasan dan berbagai kekurangan peneliti telah berupaya untuk menyelesaikan proposal ini. Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang telah mengorbankan waktu dan tenaga untuk memberikan dukungan baik secara moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, Untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Drs. Abdurrahman, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang penuh tanggung jawab dan penuh kesabaran dalam membimbing serta meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan petunjuk sehingga penulis dapat dengan mudah memahami dan menyelesaikan penulisan.
5. Fadly, S.IP., M.IP. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan kritik, saran dan masukan dalam memperbaiki skripsi penulis.
6. Drs. H. Apriansyah, M.Si. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan kritik, saran dan masukan dalam memperbaiki skripsi penulis.
7. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu dibidang Ilmu Pemerintahan.
8. Teristimewa, kedua orang tua peneliti yakni Suwandi dan Indayani yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat dan pengorbanan yang tiada habisnya untuk peneliti dari kecil hingga sekarang.
9. Teman - teman seperjuangan Program Studi Ilmu Pemerintahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas dukungan dan semangat yang diberikan selama ini.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih memiliki kekurangan, baik dari segi substansi maupun penyajiannya, oleh karena itu, dengan penuh keterbukaan, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan proposal ini serta penelitian yang akan dilakukan ke depan, semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya serta berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Ilmu Pemerintahan.

Banjarmasin, Juni 2025


Obbi Mukti Ramadani

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Relevansi Penelitian Terhadap Ilmu Pemerintahan.....	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	9
2.3 Landasan Teori.....	15
2.3.1 Evaluasi Kinerja.....	15
2.3.2 Pelayanan Publik.....	25
2.3.3 Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Banjarmasin.....	31
2.4. Kerangka Berfikir.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Pendekatan Penelitian.....	36
3.2 Tipe Penelitian.....	36
3.3 Lokasi Penelitian.....	37
3.4 Informan Penelitian.....	38
3.5 Sumber Data.....	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.7 Analisis Data.....	40
3.8 Waktu Penelitian.....	42
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN.....	43
4.1 Gambaran Umum.....	43
4.1.1 Kota Banjarmasin.....	43
4.1.2 Letak Geografis Kota Banjarmasin.....	44
4.1.3 Demografi Kota Banjarmasin.....	44
4.1.4 Dinas PUPR Kota Banjarmasin.....	45
4.1.5 Tugas dan Fungsinya Dinas PUPR Kota Banjarmasin.....	46
4.1.6 Struktur Organisasi Dinas PUPR Kota Banjarmasin.....	49
4.2 Hasil Penelitian.....	51
4.2.1 Standar Dinas PUPR Kota Banjarmasin Dalam Kualitas Pemeliharaan Jalan.....	53

<u>4.2.2 Penanganan Dalam Keluhan Masyarakat Terkait Kualitas Jalan Yang Telah Diperbaiki.....</u>	<u>55</u>
<u>4.2.3 Kuantitas Jalan Yang Telah Diperbaiki.....</u>	<u>56</u>
<u>4.2.4 Ketepatan Waktu Dalam Pelaksanaan Pemeliharaan Jalan.....</u>	<u>59</u>
<u>4.2.5 Efektivitas Pemeliharaan Jalan.....</u>	<u>60</u>
<u>4.2.6 Pengelolaan Sumber Daya Untuk Melakukan Pemeliharaan Jalan Secara Mandiri.....</u>	<u>60</u>
<u>4.2.7 Komitmen Kerja Dalam Pelaksanaan Pemeliharaan Jalan.....</u>	<u>61</u>
<u>4.3 Pembahasan.....</u>	<u>61</u>
<u>BAB V PENUTUP.....</u>	<u>65</u>
<u>5.1 Kesimpulan.....</u>	<u>65</u>
<u>5.2 Saran.....</u>	<u>65</u>
<u>DAFTAR PUSTAKA.....</u>	<u>67</u>

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Indeks Kondisi Jalan Tahun 2023.....	3
Bagan 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Bagan 2.2 Kerangka Berfikir.....	34
Bagan 3.1 Waktu Penelitian.....	42
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Dinas PUPR Kota Banjarmasin.....	49
Bagan 4.2 Hasil Survei Kondisi Jalan.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Alur Layanan Pengaduan KerusakanJalan.....	52
Gambar 4.2 Pemeliharaan Jalan Di Jalan PekapuranRaya.....	55
Gambar 4.3 Survei Kondisi Jalan di Jalan PekapuranRaya.....	56
Gambar 4.4 Bentuk Komitmen Kerja Bidang Jalan dan Jembatan Dinas PUPR Kota Banjarmasin...	61