

EVALUASI KINERJA DINAS PEKERJAAN UMUM CIPTA KARYA, PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN (DPUCKPP) DALAM PEMELIHARAAN INFRASTRUKTUR JALAN DI KELURAHAN GOMBENGSAI KEC. KALIPURO

Dino Ferdiansyah, Dimas Imaniar², Safrieta Jatu Permatasari³

¹²³ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi

Corresponding Author: safrieta@untag-banyuwangi.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya, Perumahan dan Permukiman (DPUCKPP) Kabupaten Banyuwangi dalam pemeliharaan infrastruktur jalan di Kelurahan Gombengsari, Kecamatan Kalipuro. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan teori kinerja organisasi publik dari Agus Dwiyanto (2006), analisis dilakukan melalui lima indikator: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja DPUCKPP secara umum cukup baik, terutama pada aspek responsivitas dan akuntabilitas. Namun, efektivitas distribusi program dan realisasi kegiatan masih terbatas, dengan hanya 38% dari 13 kegiatan yang terealisasi pada tahun 2024. Permasalahan utama meliputi keterbatasan anggaran, siklus perencanaan tahunan, serta belum meratanya pembangunan jalan. Temuan ini memperluas studi sebelumnya dengan memberikan bukti pentingnya sinergi kelembagaan antara DPUCKPP dan pemerintah kelurahan. Penelitian ini merekomendasikan penguatan sistem perencanaan partisipatif, transparansi publik, dan perluasan penelitian ke wilayah lain untuk memperoleh gambaran menyeluruh atas kinerja dinas dalam mendukung pembangunan infrastruktur lokal.

Keywords : Evaluasi Kinerja, Infrastruktur Jalan, DPUCKPP, Kelurahan Gombengsari, Pelayanan Publik

Article submission: 13 July 2025

Article revision: 15 July 2025

Article acceptance: 21 July 2025

I. INTRODUCTION

Instansi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah memiliki peranan strategis dalam mendorong partisipasi masyarakat, menjaga persatuan bangsa, sekaligus sebagai penggerak dan pengawas pelaksanaan pembangunan (Naja, 2004). Peran penting ini ditegaskan dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yang menyebutkan bahwa untuk mewujudkan masyarakat madani, dibutuhkan aparatur negara yang adil dan merata dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, kinerja instansi pemerintah, khususnya aparatur negara, menjadi hal penting yang mencerminkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Konsep kinerja dapat dipahami dari dua sudut pandang, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu adalah hasil kerja personal dalam suatu institusi, sedangkan kinerja organisasi merupakan totalitas hasil kerja yang dicapai oleh organisasi secara kolektif (Pasolong, 2007). Mangkunegara (2001) menambahkan bahwa kinerja menekankan pada output atau hasil kerja yang dihasilkan dari fungsi-fungsi dalam suatu pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa untuk mencapai kinerja yang baik, seseorang harus memahami tugas, tanggung jawab, serta memiliki motivasi kerja yang tinggi.

Namun demikian, menurut Dhuha (2007), pengukuran kinerja instansi pemerintah sering kali tidak objektif karena hanya berfokus pada penyerapan anggaran tanpa mempertimbangkan dampak dan manfaat dari kegiatan tersebut. Padahal, pengukuran kinerja seharusnya mencakup proses, keluaran, manfaat, serta dampak kegiatan. Mahmudi dalam Hardiansyah (2011) juga menekankan bahwa pengukuran kinerja merupakan bagian penting dari akuntabilitas instansi pemerintah yang menunjukkan pencapaian terhadap visi dan misi organisasi.

Kinerja organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti lingkungan kerja, budaya organisasi, sarana dan prasarana, serta sistem umpan balik (Mangkunegara, 2001). Oleh karena itu, evaluasi kinerja instansi pemerintah harus dilakukan secara periodik untuk menilai efektivitas kerja dan memberikan masukan bagi peningkatan pelayanan publik. Mahsun (2006) menyebutkan bahwa evaluasi kinerja penting untuk mengetahui keberhasilan sektor publik dalam menyediakan barang dan jasa.

Infrastruktur merupakan elemen utama dalam mendukung pembangunan ekonomi. Infrastruktur yang memadai dapat meningkatkan investasi, partisipasi masyarakat, serta pemerataan pembangunan. Data Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kabupaten Banyuwangi periode 2018–2022 menunjukkan tren peningkatan, di mana PDRB tertinggi terjadi pada tahun 2022 sebesar Rp93.298.945,08 juta (BPS, 2023). Ini menunjukkan bahwa pembangunan ekonomi terus bergerak positif seiring perbaikan infrastruktur.

Todaro (2015) menjelaskan bahwa infrastruktur meliputi jalan, pelabuhan, air bersih, dan layanan publik lain yang menjadi fondasi pertumbuhan ekonomi. Penelitian oleh Kansil et al. (2023) dan Syahputra et al. (2021) juga menunjukkan

bahwa infrastruktur jalan, air, dan listrik memiliki pengaruh signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi. Oleh karena itu, pembangunan infrastruktur menjadi pilar utama dalam strategi pembangunan jangka panjang di Indonesia.

Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab penuh dalam penyelenggaraan jalan sesuai dengan PP No. 34 Tahun 2006 dan UU No. 25 Tahun 2004 tentang Perencanaan Pembangunan Nasional. Penyelenggaraan jalan harus tepat mutu, tepat waktu, dan memberikan manfaat bagi masyarakat luas. Namun dalam praktiknya, pembangunan jalan sering kali mengalami berbagai kendala, termasuk keterbatasan anggaran dan perencanaan yang tidak tepat sasaran.

DPUCKPP Kabupaten Banyuwangi sebagai SKPD yang bertanggung jawab dalam pemeliharaan jalan memiliki visi besar dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pembangunan infrastruktur. Meski demikian, masih ditemukan banyak kerusakan jalan, seperti di Kelurahan Gombengsari yang merupakan wilayah penyangga Kota Banyuwangi. Kondisi jalan di wilayah ini memprihatinkan, banyak berlubang dan rusak parah sehingga membahayakan masyarakat.

Kondisi jalan yang buruk di Kelurahan Gombengsari menyebabkan ketidaknyamanan dan kerusakan kendaraan warga. Bahkan masyarakat harus swadaya untuk melakukan perbaikan jalan. Data dari BPS (2021) menunjukkan bahwa terdapat 6,7 km jalan rusak dan 1,06 km dalam kondisi rusak berat di Kabupaten Banyuwangi. Sementara itu, laporan DPUCKPP tidak mencantumkan wilayah Gombengsari dalam daftar prioritas perbaikan, yang berarti kurangnya perhatian terhadap keluhan masyarakat setempat (Ebta Andharisandi, 2024).

Keputusan Bupati Banyuwangi Nomor 188/81/KEP/429.011/2023 juga tidak memasukkan Gombengsari dalam program infrastruktur jalan tahun 2023, menunjukkan lemahnya integrasi perencanaan daerah. Dengan demikian, diperlukan evaluasi menyeluruh atas kinerja DPUCKPP dalam menjalankan fungsi pelayanan publik.

II. LITERATUR REVIEW

A. Kinerja Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado dalam Pemeliharaan Infrastruktur Jalan Daerah (Ransun et al. 2017)



Studi ini bertujuan untuk untuk mengetahui Kinerja Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado dalam Pemeliharaan Infrastruktur Jalan daerah. Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado masih tergolong tidak terstruktur dan tidak sepenuhnya berhasil. Itu dikarenakan masyarakat menilai hasil kerja yang ternyata tidak sesuai dengan apa yang di harapkan masyarakat. Kinerja yang telah ditunjukan oleh Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado sudah dianggap baik karena berjalan sesuai dengan prosedur yang ada, namun tidak oleh masyarakat, karena masyarakat menilai kinerja pengawasan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Sikap transparansi dalam melaksanakan fungsi pengawasan dan pelaporan terhadap pelaksanaan program pemeliharaan infrastruktur jalan di kota manado masih kurang baik.

B. Evaluasi Program Pemeliharaan Jalan Oleh Dinas Pekerjaan Umum (Studi Kasus di Bagian Bina Marga Provinsi Bengkulu (Kurniawan et al. 2023)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana evaluasi program pemeliharaan jalan pada Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan serta faktor-faktor pendukung dan penghambat program pemeliharaan jalan pada Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan menurut Sugiyono yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa evaluasi program pemeliharaan jalan pada Dinas Pekerjaan Umum Bagian Bina Marha di Provinsi Bengkulu berjalan cukup baik, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan anggaran dan kurangnya sumber daya manusia yang mempengaruhi kinerja Dinas Pekerjaan Umum dalam menjalankan program pemeliharaan jalan. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah peningkatan koordinasi antara Dinas

Pekerjaan Umum dengan pihak terkait, seperti dinas terkait dan masyarakat, dalam hal pemeliharaan jalan.

C. Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam Pemeliharaan Jalan dan Jembatan di Kota Surakarta (Studi Kasus Pemeliharaan Jalan dan Jembatan pada Bidang Bina Marga (Rosa et al. 2022))

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Kinerja DPUPR dalam pemeliharaan jalan dan jembatan di Kota Surakarta khususnya pada Bidang Bina Marga dengan menggunakan teori Agus Dwiyanto (2006:50) yang terdiri dari 5 indikator yaitu Produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan Akuntabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja DPUPR kota Surakarta dalam pemeliharaan jalan dan jembatan khususnya bidang Bina Marga sudah baik. Produktivitas dalam capaian tujuan serta efektif dan efisien dalam alokasi dana sudah baik, dan kualitas layanan yang dilakukan sudah baik dan sesuai dengan harapan masyarakat, dengan menyediakan 86% jalan dan 93% jembatan dalam kondisi baik, untuk responsivitas cukup walaupun sudah menyediakan media yang bisa digunakan untuk menyampaikan aspirasi tetapi masih banyak masyarakat yang belum tahu. Sedangkan, indikator responsibilitas dan akuntabilitas belum baik dan belum dilakukan dengan optimal, dilihat dari tanggungjawab dalam memberikan informasi yang belum baik dan transparansi yang belum tersampaikan kepada masyarakat. Sehingga peneliti memberikan saran supaya lebih cepat dalam menanggapi setiap keluhan yang diterima dan memberikan informasi lebih banyak kepada masyarakat tentang pemeliharaan jalan dan jembatan.

Penelitian ini memiliki kesamaan yaitu untuk mengevaluasi kinerja Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Perumahan dan Kawasan Permukiman (DPUPKPP) Kabupaten Banyuwangi dalam pemeliharaan jalan. Pengukuran kinerja dilakukan dengan beberapa indikator seperti produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Ketiga penelitian tersebut tidak memiliki fokus pada daerah tertentu secara spesifik, sehingga kajian yang dilakukan terlalu umum dan sulit untuk melakukan penerapan evaluasi. Hal tersebut juga menimbulkan bias karena penilaian saran penelitian yang diajukan tidak dapat dipantau secara khusus. Pada penelitian ini dikembangkan fokus pada daerah kelurahan tertentu sehingga kajian dapat lebih spesifik. Pada penelitian

Ransun et al. (2017) dan Rosa et al. (2022) data yang didapatkan tidak disebutkan pengolahan secara numerik sehingga tidak diketahui kesalahan dari pengolahan data. Pada penelitian ini dikembangkan pengolahan data secara numerik sehingga data dapat ditunjang dan divalidasi secara matematis.

III. METHODS

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Informan dipilih secara purposive, terdiri dari: 1) Pejabat Fungsional Penata Kelola Perumahan. sebagai informan kunci, 2) Pejabat Fungsional Teknik Tata Bangunan dan Perumahan sebagai informan utama, serta 3) Lurah Gombengsari dan Tokoh Masyarakat sebagai informan pendukung. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (2014) dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

IV. RESULTS

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kinerja Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya, Perumahan dan Permukiman (DPUCKPP) dalam pemeliharaan infrastruktur jalan di Kelurahan Gombengsari. Evaluasi dilakukan dengan pendekatan lima Indikator Kinerja Organisasi dari Agus Dwiyanto (2006), yaitu: *produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas*. Berikut adalah analisis hasil penelitian dengan mengaitkan pada teori dan studi terdahulu:

1. Produktivitas

DPUCKPP telah menjalankan pembagian kerja dan anggaran berbasis skala prioritas wilayah. Namun, belum semua jalan di Kelurahan Gombengsari mendapat perbaikan.

Analisis Teori:

Menurut Dwiyanto (2006), produktivitas organisasi publik diukur dari efisiensi dan efektivitas capaian kerja dalam menggunakan sumber daya. Temuan ini mendukung teori tersebut, di mana produktivitas internal dinas cukup baik, tetapi belum efektif menjangkau semua kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

Perbandingan dengan Studi Sebelumnya:

- Studi oleh Ransun et al. (2017) di Kota Manado menunjukkan bahwa produktivitas Dinas PU cenderung belum maksimal karena kurangnya penyesuaian antara output dinas dan kebutuhan masyarakat.
- Penelitian ini memperluas hasil sebelumnya dengan menunjukkan bahwa produktivitas juga dipengaruhi oleh distribusi anggaran yang bersifat politis dan teknokratik (misalnya melalui POKIR), bukan semata-mata kemampuan teknis dinas.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan DPUCKPP dinilai baik oleh masyarakat karena tanggap menerima pengaduan dan melakukan survei cepat, tetapi proses pelaksanaan sering tertunda karena menunggu siklus anggaran.

Analisis Teori:

Dwiyanto (2006) menyebut kualitas layanan sebagai indikator penting keberhasilan organisasi publik, ditentukan oleh kecepatan dan ketepatan respons. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori, namun menunjukkan keterbatasan pada proses eksekusi akibat sistem keuangan publik tahunan.

Perbandingan dengan Studi Sebelumnya:

- Dalam studi oleh Rosa et al. (2022) di Kota Surakarta, kualitas layanan dinilai baik karena adanya media aspirasi masyarakat. Namun, keterbatasan waktu dan alokasi dana juga menjadi kendala.
- Penelitian ini mendukung dan mempertegas hasil tersebut, serta menambahkan bahwa keterlibatan masyarakat dalam pengawasan lapangan sangat berpengaruh terhadap persepsi layanan.

3. Responsivitas

DPUCKPP menindaklanjuti pengaduan masyarakat dengan cepat, berkoordinasi melalui kelurahan, dan menurunkan tim survei dalam waktu singkat.

Analisis Teori:

Responsivitas dalam teori Dwiyanto adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat dan menyesuaikan pelayanan. Temuan ini

mendukung teori dengan menunjukkan bahwa adanya hubungan kolaboratif antara dinas dan kelurahan mempercepat proses tanggapan.

Perbandingan dengan Studi Sebelumnya:

- Dalam studi Kurniawan et al. (2023) di Provinsi Bengkulu, responsivitas Dinas PU terhambat karena lemahnya koordinasi lintas instansi.
- Penelitian ini menunjukkan hasil berbeda, di mana koordinasi yang kuat antara kelurahan dan DPUCKPP justru menjadi faktor keberhasilan utama dalam merespons kebutuhan warga.

4. Responsibilitas

DPUCKPP menerapkan pendekatan tanggung jawab melalui program "*Banyuwangi Melayani*", menyediakan kanal pengaduan resmi, dan menugaskan pegawai secara profesional.

Analisis Teori:

Dwiyanto menyatakan bahwa responsibilitas berkaitan dengan etika dan tanggung jawab sosial dari organisasi. Temuan ini mendukung teori, terutama dalam hal implementasi tanggung jawab moral melalui layanan aduan publik dan tindakan cepat.

Perbandingan dengan Studi Sebelumnya:

- Penelitian Rosa et al. menemukan bahwa tanggung jawab informasional masih lemah.
- Temuan penelitian ini memperluas studi sebelumnya dengan memberikan bukti bahwa tanggung jawab bisa diukur dari partisipasi aktif pegawai dan kecepatan layanan, bukan hanya keterbukaan informasi.

5. Akuntabilitas

DPUCKPP telah membuka informasi kegiatan kepada publik melalui Musrenbangdes dan melakukan sosialisasi anggaran serta spek teknis pembangunan. Namun, masih ada kegiatan yang belum terealisasi pada tahun anggaran 2025.

Analisis Teori:



Dwiyanto menekankan bahwa akuntabilitas adalah wujud pertanggungjawaban publik, baik secara administratif maupun moral. Penelitian ini **sejalan dengan teori**, menunjukkan bahwa pelaksanaan akuntabilitas administratif sudah berjalan, namun masih perlu penguatan dalam bentuk laporan publik dan monitoring bersama masyarakat.

Perbandingan dengan Studi Sebelumnya:

- Dalam studi Kurniawan dkk, akuntabilitas dinas terganggu oleh minimnya SDM dan sistem pelaporan yang lemah.
- Penelitian ini mengonfirmasi sebagian dari temuan tersebut, tetapi menambahkan bahwa faktor transparansi kegiatan lapangan juga sangat menentukan kepercayaan publik.

Secara umum, hasil penelitian ini:

Mendukung teori kinerja organisasi dari Agus Dwiyanto (2006);

- Memperluas studi sebelumnya dengan menambahkan konteks lokal Kelurahan Gombongsari yang menunjukkan sinergi kelembagaan dan peran aktif kelurahan;
 - Berbeda dari beberapa studi sebelumnya yang menyoroti lemahnya koordinasi atau keterbatasan dinas, di mana DPUCKPP Banyuwangi menunjukkan respons yang relatif cepat, meskipun realisasi kegiatan masih terbatas oleh anggaran dan waktu.
- ❖ Berikut adalah temuan utama dari penelitian *Evaluasi Kinerja DPUCKPP dalam Pemeliharaan Infrastruktur Jalan di Kelurahan Gombongsari, Kecamatan Kalipuro*, yang disajikan dalam bentuk tabel ringkasan indikator kinerja, serta data kegiatan tahun 2024–2025. Penyajian ini mengikuti indikator teori Agus Dwiyanto (2006).

Indikator	Temuan Lapangan	Keterangan
Produktivitas	DPUCKPP telah melaksanakan pembagian kerja berdasarkan skala prioritas wilayah. Survei dilakukan rutin di wilayah tertentu.	Namun, masih terdapat jalan yang belum pernah diperbaiki dan masyarakat menilai produktivitas meningkat tetapi belum merata.

Indikator	Temuan Lapangan	Keterangan
Kualitas Layanan	DPUCKPP cepat menanggapi pengaduan, melakukan survei bersama masyarakat.	Pelayanan cukup baik, namun implementasi lambat karena menunggu penganggaran dan proses administrasi.
Responsivitas	Respon cepat dari DPUCKPP setelah keluhan disampaikan melalui kelurahan.	Terjadi koordinasi antar instansi. Kelurahan juga tanggap menindaklanjuti laporan masyarakat.
Responsibilitas	Tersedia kanal resmi: Program “Banyuwangi Melayani”, memuat kontak langsung untuk pelaporan.	Petugas menjalankan tugas dengan pendekatan profesional. Namun realisasi kegiatan tetap tergantung siklus anggaran.
Akuntabilitas	DPUCKPP melakukan sosialisasi teknis & anggaran. Disampaikan dalam Musrenbangdes dan dokumentasi program pembangunan.	Terdapat transparansi kegiatan, baik program yang sudah maupun yang belum terealisasi, terutama pada tahun anggaran 2024–2025.

❖ **Tabel Realisasi dan Rencana Kegiatan Infrastruktur Jalan DPUCKPP di Kelurahan Gombengsari**

Kegiatan Tahun 2024 (Terealisasi)

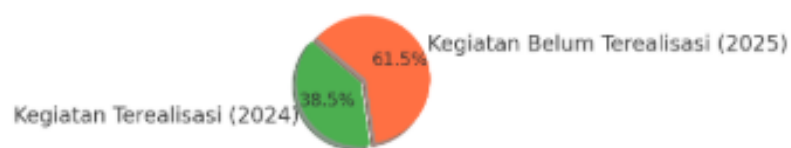
No	Jenis Kegiatan	Lokasi	Panjang (meter)	Usulan	Status
1	Pavingisasi Jalan	Lingk. Gombeng Sawahan	180 m	POKIR	Terealisasi
2	Pavingisasi Jalan	Lingk. Gombeng Sumberwaru	130 m	POKIR	Terealisasi
3	Pembangunan Hotmix	Jl. Irjen Kali Klatak	300 m	POKIR	Terealisasi

No	Jenis Kegiatan	Lokasi	Panjang (meter)	Usulan	Status
4	Pembangunan Hotmix	Lingk. Kacangan	160 m	POKIR	Terealisasi
5	Pembangunan Hotmix	Lingk. Lerek	160 m	POKIR	Terealisasi

Kegiatan Tahun 2025 (Belum Terealisasi)

No	Jenis Kegiatan	Lokasi	Status
1	Pavingisasi Jalan	RT 03 RW 02, Lingk. Gombeng	Belum Terealisasi
2	Pavingisasi Jalan	Depan rumah Cak Eli, Lingk. Suko	Belum Terealisasi
3	Pavingisasi Jalan	RT 06 RW 02, Kel. Gombengsari	Belum Terealisasi
4	Pavingisasi Jalan	RT 03 RW 03, Sumbersewu	Belum Terealisasi
5	Pavingisasi Jalan	RT 03 RW 02, Lingk. Kacangan	Belum Terealisasi
6	Pavingisasi Jalan	RT 05 RW 02, Lingk. Sawahan	Belum Terealisasi
7	Pavingisasi Jalan	RT 01 RW 01, Lingk. Suko	Belum Terealisasi
8	Pavingisasi Jalan	Depan rumah Pak Dul, Lingk. Sumbersewu	Belum Terealisasi

Persentase Keberhasilan Kegiatan Infrastruktur Jalan DPUCKPP Kelurahan Gombengsari



V. CONCLUSION AND SUGGESTION

5.1 Kesimpulan

Penelitian menunjukkan bahwa secara umum kinerja DPUCKPP cukup baik, terutama dalam hal Produktivitas, Responsivitas, dan Akuntabilitas. DPUCKPP telah melaksanakan tugas sesuai dengan skala prioritas wilayah, menanggapi pengaduan masyarakat secara cepat, dan melakukan sosialisasi kegiatan secara terbuka. Meskipun demikian, masih terdapat keterlambatan dalam pelaksanaan pembangunan akibat keterbatasan anggaran dan sistem penganggaran tahunan. Dari 13 kegiatan yang direncanakan, baru 5 kegiatan (38%) yang terealisasi pada tahun 2024, sedangkan sisanya (62%) masih direncanakan untuk 2025. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun DPUCKPP telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan layanan publik, efektivitas kinerja secara keseluruhan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam distribusi pembangunan dan percepatan realisasi kegiatan.

5.2 Saran

A. Rekomendasi Praktis

1. Optimalisasi Sistem Perencanaan dan Monitoring:
DPUCKPP perlu meningkatkan sistem pemetaan kebutuhan infrastruktur berbasis data dan partisipasi masyarakat agar distribusi pembangunan lebih merata dan adil.
2. Peningkatan Kapasitas Layanan Digital:
Dinas perlu mengembangkan platform pengaduan berbasis daring yang mudah diakses, cepat ditindaklanjuti, dan terintegrasi dengan kelurahan.
3. Penguatan Sinergi Antar Lembaga:
Kolaborasi antara kelurahan dan DPUCKPP yang telah berjalan baik perlu dipertahankan dan ditingkatkan dengan sistem koordinasi berbasis SOP (*Standard Operating Procedure*).
4. Realisasi Program Bertahap dan Transparan:
Agar kepercayaan publik tetap terjaga, DPUCKPP harus melakukan publikasi rutin atas progres kegiatan yang telah dan akan dilakukan, termasuk kendala yang dihadapi.

B. Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya

1. Perluasan Cakupan Lokasi Penelitian:
Penelitian di masa mendatang dapat mencakup beberapa kelurahan atau kecamatan lain di Banyuwangi untuk mendapatkan gambaran kinerja DPUCKPP yang lebih komprehensif.
2. Penggunaan Metode Kuantitatif atau *Mixed Methods*:
Untuk melengkapi data kualitatif, penelitian lanjutan disarankan menggunakan kuesioner kepada masyarakat luas untuk menilai kepuasan publik secara statistik.
3. Evaluasi Efektivitas Program Banyuwangi Melayani:
Penelitian berikutnya dapat fokus pada efektivitas dan dampak program ini sebagai kanal pengaduan publik yang inovatif dan solutif.

VI. BIBLIOGRAPHY

- Agustini. 2013. Pengelolaan dan Unsur-unsur Manajemen. Jakarta: Citra Pustaka
- BPS. 2021. Panjang Jalan Kewenangan Provinsi Menurut Kondisi Jalan dan Kabupaten/Kota (km), 2021
- Danim, Sudarman 2004. Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok. Penerbit Rineka Cipta.
- Dharma, Surya. 2009. Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan. Penerapannya, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Dhuha, Syamsu. 2007. Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Pada Organisasi Sektor Publik. Skripsi. Malang. Universitas Brawijaya
- Dimock, Marshall Edward., dan Douglas M. Fox. Administrasi Negara Jilid I. Jakarta: Erlangga
- Dwiyanto, Agus. 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Farida, Umi. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi I), Ponorogo, Universitas Muhammadiyah Ponorogo Press.

- Gie, The Liang. 1999. Manajemen Pengembangan Ilmu di Negara Indonesia, Sebuah Pemikiran. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Layanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi. PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Ilham, N. 1998. Penawaran dan permintaan daging sapi di Indonesia: suatu analisis simulasi [tesis]. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Kodoatie, R.J. 2005. Pengantar Manajemen Infrastruktur. Edisi Revisi. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Kristina, Naning., dan Widyaningrum, Wahna. 2019. Managerial Skill. Ponorogo: UNMUH Ponorogo Press.
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Tahun 2021 tahun 2021
- Mahsun, Mohammad. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: BPTE.
- Malau, Tetty Flora. 2016. Evaluasi Pelaksanaan Proram Pengaduan Masyarakat Secara Online. Malang.
- Mangkunegara, Anwar. 2005. Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Mangkunegara, Anwar. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Ke Tujuh. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mangkunegara, Anwar. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Ke Tujuh. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Marno., dan Supriyatno, Triyo,. 2008. Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam. Bandung: PT Refika Aditama.
- Miles, M.B.A., Huberman, M., and Saldana, J. 2014. Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook. Third Edition. California: Sage Publication, Inc
- Miro, Fidel. 2012. Pengantar Sistem Transportasi. Jakarta : Erlangga
- Moleong. 2000. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja.
- Muhammad, Fadel. 2008. Reinventing Local Government: Pengalaman dari Daerah. Jakarta: Elex Media Komputindo

- Naja, Hasanuddin Rahman Daeng. 2004. Manajemen Fit & Proper Test. Yogyakarta: Pustaka Wisyatama.
- Nawawi, Hadari. 1999. Administrasi Pendidikan. Jakarta. Penerbit Pustaka Dinamika
- Neal Jr. E. James. 2003. Guide To Performance Appraisal: Doing It right (Terjemahan Wawan Setiawan). Jakarta: Prestasi Pustaka
- Neal Jr. E. James. 2003. Guide to performance appraisal: doing it right (Terjemahan Wawan Setiawan). Jakarta: Prestasi Pustaka
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Banyuwangi Nomor 4 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja dinas Pekerjaan umum cipta karya, perumahan dan permukiman Kabupaten Banyuwangi
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 13/PRT/M/2011 tentang Tata Cara Pemeliharaan dan Penilikan Jalan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2006 tentang Jalan.
- Ratminto,. dan Winarsih, A.S.2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar.
- Robbin, S.P. 2003. Prilaku Organisasi, Jilid I Terj. Tim Indek. Jakarta: PT Indek Gramedia
- Sauri, Aven Purwantan. 2014. Analisis Efisiensi Dan Efektitas Penggunaan Anggaran Pemeliharaan Jalan Dinas Pekerjaan Umum Kota Pare-Pare. Makassar. Universitas Hasanuddin.
- Silalahi, Ulbert. 2002. Studi tentang Ilmu Administrasi: Konsep, Teori, dan Dimensi. Bandung: Sinar Baru
- Simanjuntak, P.J. 2005. Manajemen dan Evaluasi Kinerja. Jakarata : Lembaga Penerbit Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Indonesia.
- Sjamsuddin, Helius. 2007. Metodologi Sejarah. Yogyakarta: Ombak
- Sofyadi, Herman. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Stoner, J.A.F., Gilbert, D.R. 1995. Management, sixth edition. Prentice Hall International Inc: Ne Jersey.
- Sudarto, Yudo. 1993. Budaya Waluh. Yogyakarta: Kanisius
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Syafaruddin. 2005. Manajemen Lembaga Pendidikan Islam. Jakarta: Ciputat Press
- Syafaruddin., dan Nurmawati. 2011. Pengelolaan Pendidikan. Medan: Perdana Publishing.
- Syafri, Wirman. 2012. Studi Tentang Administrasi Publik. Jakarta: Erlangga.
- Syamsi, Ibnu. 1988. Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen. Jakarta: Bina Aksara.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2007. Manajemen Publik. Jakarta: PT.Grasindo. Terjemahan. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Thoha, Miftah. 1995. Perilaku Organisasi, Konsep Dasar, dan Aplikasinya. Jakarta: Raja Grafindo.
- Thoha, Miftah. 2008. Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Jakarta: Kencana
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan UI. 2009. Manajemen Pendidikan,. Bandung: Al-Fabeta
- Ulum, Ihyaul. 2005. Akuntansi Sektor Publik: Sebuah Pengantar. Malang: UMM Press.
- Undang-Undang Kepegawaian No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Perencanaan Pembangunan Nasional
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan
- UU Kepegawaian No 43 th 1999
- Wirawan. 2009. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori Aplikasi dan Penelitian. Jakarta: Salemba Empat.