

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu infrastruktur penting yang digunakan masyarakat sehari-hari adalah jalan. Jalan adalah sarana transportasi paling umum digunakan oleh masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, maka jumlah kendaraan yang melewati suatu ruas jalan akan berdampak pada daya dukung jalan tersebut (Musthofa, 2019). Mengingat pentingnya fungsi, maka jalan tersebut harus selalu dalam keadaan dapat digunakan. Istilah kelayakan mengacu pada menjaga jalan bebas dari berbagai jenis kerusakan misalnya, jalan yang sudah tua atau konstruksinya buruk mungkin mempunyai lubang di badannya. Salah satu cara jalan bermanfaat bagi suatu wilayah adalah dengan berperan sebagai faktor pendorong bagi pemerataan pembangunan di wilayah tersebut dan bagi pembangunan seluruh wilayah di sekitarnya. Selain itu, memiliki peran penting dalam proses menghubungkan pusat-pusat pertumbuhan dengan daerah-daerah di sekitarnya. Jalan dianggap oleh pemerintah sebagai infrastruktur transportasi yang penting bagi kelancaran pemerintahan dan perekonomian (Lauryn & Ibrohim, 2019). Transportasi dan kegiatan perekonomian akan lancar jika kondisi jalan baik.

Jalan umum yang menjadi jalur transit sering menjadi sumber keluhan terkait infrastruktur (Narayana & Amri, 2023). Indonesia saat ini dinilai memiliki kondisi infrastruktur jalan raya yang masih belum cukup memadai membuat banyak menuai keluhan warga (Iskandar, Zuhajji, & Fathahillah, 2023). Banyak jalan di

Indonesia yang kondisinya masih buruk akibat kualitas perkerasan aspal yang rendah sehingga menyebabkan kerusakan ringan, sedang, dan berat. Hal ini dapat disebabkan oleh penggunaan bahan di bawah standar atau bahan yang tidak memenuhi spesifikasi teknis, penggunaan teknik pengerjaan yang buruk, atau penjadwalan pekerjaan saat cuaca buruk. Pentingnya keterlibatan pemerintah dalam permasalahan ini karena berdampak pada kenyamanan dan keselamatan pengendara. Karena terganggunya kenyamanan transportasi, hal ini menjadi keluhan umum masyarakat setempat.

Pada penelitian oleh Fatimah, Adys, & Rahim (2021), apabila permasalahan seperti ini diabaikan berpotensi mengikis kepercayaan masyarakat dan menghambat upaya pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas. Masyarakat sebagai salah satu kelompok yang dirugikan dapat menyampaikan harapan dan keprihatinannya kepada pemerintah mengenai hal-hal seperti ini, mengingat infrastruktur publik dibangun oleh pemerintah untuk memudahkan kehidupan masyarakat sehari-hari. Ketidaknyamanan yang ditimbulkan oleh infrastruktur ini tentu akan menimbulkan keluhan jika dibiarkan rusak dan tidak dirawat. Sangat penting untuk secara konsisten memantau dan memelihara infrastruktur jalan untuk mencegah potensi kerusakan akibat kendaraan (Wulandari, 2020).

Terdapat tiga kewenangan di Indonesia yang bertanggung jawab dalam melaksanakan penyelenggaraan pembangunan dan pemeliharaan jalan antara lain pemerintah pusat, pemerintah daerah provinsi serta pemerintah daerah kabupaten/kota. Kewenangan dalam penyelenggaraan jalan nasional dan jalan tol

berada pada pemerintah pusat; kewenangan dalam penyelenggaraan jalan provinsi berada pada pemerintah daerah provinsi/kota; dan kewenangan dalam penyelenggaraan jalan kabupaten/kota berada pada pemerintah daerah kabupaten/kota. Penyelenggaraan jalan memiliki maksud dalam kegiatan pengaturan, pembinaan, pembangunan dan pengawasan jalan (Kasmira, Alyas, & Sudarmi, 2020).

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2006 Tentang Jalan menjelaskan bahwa pengaturan jalan adalah kegiatan perumusan kebijakan perencanaan, penyusunan perencanaan umum dan penyusunan peraturan perundang-undangan jalan; pembinaan jalan adalah kegiatan penyusunan pedoman dan standar teknis, pelayanan, pemberdayaan sumber daya manusia, serta penelitian dan pengembangan jalan; pembangunan jalan adalah kegiatan pemrograman dan penganggaran, perencanaan teknis, pelaksanaan konstruksi, serta pengoperasian dan pemeliharaan jalan; pengawasan jalan adalah kegiatan yang dilakukan untuk mewujudkan tertib pengaturan, pembinaan, dan pengembangan jalan.

Telah dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2006 bahwa menurut statusnya, jalan umum dibagi menjadi lima yaitu jalan nasional, jalan provinsi, jalan kabupaten, jalan kota, dan jalan desa. Jalan nasional terdiri dari jalan arteri primer, jalan kolektor dalam sistem jaringan jalan primer yang menghubungkan antar ibukota provinsi, jalan tol, serta jalan strategis nasional. Jalan provinsi terdiri dari jalan kolektor primer yang menghubungkan ibukota provinsi dengan ibukota kabupaten/kota, atau antar ibukota kabupaten/kota, dan jalan strategis provinsi. Jalan kabupaten terdiri atas jalan lokal primer yang

menghubungkan ibukota kabupaten dengan ibukota kecamatan, antar ibukota kecamatan, ibukota kabupaten dengan pusat desa, ibukota kecamatan dengan desa, antardesa, dan jalan strategis kabupaten. Jalan kota adalah jalan umum pada jaringan jalan sekunder di dalam kota. Jalan desa adalah jalan lingkungan primer dan jalan lokal primer yang tidak termasuk jalan kabupaten dan merupakan jalan umum yang menghubungkan kawasan dan/atau antarpermukiman di dalam desa.

Seluruh warga negara dan penduduk sudah seharusnya mendapat pelayanan dari negara, sepanjang masih dalam batas-batas pelayanan publik yang diamanatkan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Hal ini dilakukan dalam bentuk memastikan terpenuhinya kebutuhan dan hak dasar warga negara serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan publik. Oleh karena itu, agar penyampaian informasi publik lebih efektif dan efisien, pemerintah harus meningkatkan standar pelayanan publik dan memperluas kemampuan warga untuk berpartisipasi aktif di dalamnya. Seluruh tingkat pemerintahan dilibatkan dalam upaya yang terus-menerus dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menerangkan bahwa hakikat pelayanan publik adalah memberikan dukungan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan tugas pegawai negeri dalam pemerintahan.

Dalam hal ini, pemerintah memperkenalkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mendorong keterlibatan masyarakat, melaksanakan kebijakan publik, atau memberikan layanan kepada masyarakat. Pemerintah di

seluruh dunia telah memahami bahwa teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi proses internal dan meningkatkan layanan publik (Sahirah, Rudiana, & Sagita, 2021). Pasal 1 Peraturan Pemerintah RI Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwa setiap orang, badan usaha, penyelenggara negara, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan sistem elektronik baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada pengguna sistem elektronik untuk keperluan sendiri dan/atau keperluan pihak lain disebut sebagai penyelenggara sistem elektronik. Oleh karena itu, perlu menggunakan pekerja ahli di bidangnya atau latih anggota staf untuk mengoperasikan teknologi dalam proses pelaksanaan layanan publik (Labib, 2022). Selain itu, pengguna layanan publik harus diberi kepuasan yang pasti sebagai dalam wujud nilai dari tingginya kualitas layanan yang diberikan.

Dengan bantuan teknologi membuat pekerjaan manusia menjadi sangat terbantu (Choiriyah, 2020). *E-Government* atau dikenal dengan istilah *electronic Government* merupakan suatu inovasi berbasis pembangunan dalam pengelolaan gedung dan infrastruktur pemerintahan yang menggunakan atau mengandalkan teknologi elektronik dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik demi kepentingan pengguna layanan. Implementasi *e-Government* termasuk salah satu cara dalam menumbuhkan standar pelayanan publik. Mengikuti perkembangan zaman dan kecanggihan teknologi elektronik yang terus meningkat merupakan tawaran manfaat dari *e-Government*. Teknologi *e-Government* dapat mempercepat penyediaan layanan penting pemerintah bila

diterapkan dengan benar (Rustandy, Kamariyah, Sholichah, & Pramudiana, 2023). Penerapan *Government as a Platform* (GaaP) lebih baik dikarenakan dapat meningkatkan penyediaan layanan publik sekaligus meningkatkan efisiensi pemerintah (Panagiotopoulos, Klievink, & Cordella, 2019).

Dinas PU (Pekerjaan Umum) Bina Marga berwenang membangun atau memperbaiki jalan. Untuk menjamin kelancaran pengoperasian transportasi darat, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga diberi mandat serta wewenang untuk memelihara dan memperbaiki jalan. Sesuai Peraturan Menteri PUPR Nomor 15/PRT/M/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pekerjaan umum dan perumahan rakyat. Untuk memenuhi tanggung jawab tersebut di atas, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat merumuskan, menetapkan, dan memberlakukan kebijakan mengenai pengelolaan sumber daya air, pemeliharaan jalan, penyediaan perumahan dan pengembangan kawasan pemukiman, pembiayaan perumahan, tata letak bangunan, sistem penyediaan air minum, sistem pengelolaan air limbah, drainase lingkungan dan limbah padat, serta pengembangan jasa konstruksi. Salah satu bidang Dinas PU (Pekerjaan Umum) yang fokus pada pengelolaan jalan masyarakat adalah bidang Bina Marga.

Terdapat perbedaan antara jalan Nasional, Provinsi, dan Kabupaten sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 67 Tahun 2018 tentang Marka Jalan. Pada jalan nasional, tanda marka membujur berwarna putih dan kuning secara bersamaan. Penanggung jawab pengelolaan jalan nasional ialah Kementerian

PUPR. Marka membujur berwarna putih berbentuk garis utuh, putus-putus, dan ganda digunakan pada jalan provinsi. Pengelola jalan provinsi yaitu gubernur dan pejabat lain yang ditunjuk. Jalan kabupaten dan jalan provinsi sama-sama memiliki marka membujur berwarna putih dengan bentuk garis utuh dan putus-putus. Lebar jalan kabupaten pun memiliki ukuran yang lebih kecil dibandingkan dengan jalan provinsi. Pemerintah Kabupaten menjadi pengelola jalan kabupaten.

Peningkatan kondisi pelayanan jalan provinsi di wilayah Jawa Timur berada di bawah lingkup Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur. Salah satu provinsi di Indonesia yang berupaya meningkatkan pembangunan infrastruktur termasuk jalan ialah provinsi Jawa Timur (Sugiarto & Subroto, 2019). Tentu saja tujuan peningkatan pelayanan publik di setiap daerah adalah untuk mengoptimalkan potensi atau kemampuan yang ada di masing-masing daerah. Provinsi Jawa Timur salah satunya mempunyai banyak potensi menarik investasi karena letaknya yang strategis, sumber daya alam yang banyak, serta potensi sumber daya manusia. Mengingat semua kemajuan yang telah dicapai oleh Jawa Timur, Pemerintah Jawa Timur harus menawarkan layanan publik yang cukup fleksibel untuk mengikuti perkembangan baru, memastikan bahwa masyarakat menerima layanan yang tepat waktu dan efisien. Aktor utama yang dapat menjadi tolok ukur daya tanggap penyedia layanan publik terhadap masyarakat adalah bangkitnya inovasi layanan (Labib, 2022).

Berdasarkan data yang diperoleh, masih terdapat ruas jalan di Provinsi Jawa Timur yang mengalami kerusakan ringan hingga berat. Adapun data kondisi jalan pada tahun 2022 yang ada di Provinsi Jawa Timur:

**Tabel 1.1 Rekap Data Kondisi Jalan Provinsi Tahun 2022**

No	Ruas Jalan	Panjang Survei (km)	Kerusakan Ringan (km)	Kerusakan Berat (km)	Jalan Mantap (%)	Jalan Tidak Mantap (%)
1.	Wilayah UPT Surabaya	118.92	5.40	5.87	90.52%	9.48%
2.	Wilayah UPT Mojokerto	133.738	1.40	2.50	97.10%	2.90%
3.	Wilayah UPT Bojonegoro	130.49	6.20	19.40	80.38%	19.62%
4.	Wilayah UPT Madiun	82.62	2.40	0.30	96.68%	3.32%
5.	Wilayah UPT Pacitan	101.99	15.67	5.00	79.79%	20.21%
6.	Wilayah UPT Kediri	168.63	13.70	6.40	88.02%	11.98%
7.	Wilayah UPT Malang	116.41	9.00	0.00	92.27%	7.73%
8.	Wilayah UPT Probolinggo	126.13	5.43	15.30	83.54%	16.46%
9.	Wilayah UPT Jember	196.469	17.22	0.00	91.24%	8.77%
10.	Wilayah UPT Banyuwangi	108.16	13.70	0.01	87.32%	12.68%
11.	Wilayah UPT Pamekasan	139.756	3.50	6.50	92.80%	7.20%
<b>TOTAL</b>		<b>1.423.309</b>	<b>93.62</b>	<b>61.28</b>	<b>89.10%</b>	<b>10.90%</b>

Sumber : Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur Tahun 2022

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada tahun 2022 terdapat kondisi jalan dengan kerusakan ringan sebesar 93.62 km dan kondisi jalan dengan kerusakan berat sebesar 61.28 km. Menurut Dinas Pekerjaan Umum (PU) Bina Marga, 89,1% dari seluruh jalan di wilayah kewenangan provinsi memiliki kondisi stabil atau kemantapan. Pada tahun 2023 disebutkan bahwa terdapat 154 km kondisi kerusakan jalan ringan hingga berat di wilayah Pamekasan dan Jember. Dari 154 km jalan

tersebut, sepanjang 60 km mengalami kerusakan berat. Dinas PU Bina Marga Pemerintah Provinsi Jawa Timur berusaha untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Jalan-jalan yang mengarah pada pembangunan ekonomi saat ini sedang diperbaiki (<https://surabaya.inews.id/read/298850/154>).

Guna meningkatkan standar dan menjamin pemeliharaan jalan provinsi dengan baik, Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Dinas PU Bina Marga Jawa Timur terus berupaya menghadirkan layanan publik baru yang inovatif. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik seharusnya menjadi tujuan utama. Salah satunya dengan memanfaatkan aplikasi Jalan Rusak Dewe Lapor alias (JALAK LOEWE) untuk melaporkan kerusakan jalan provinsi yang dicetuskan pada tahun 2019 dan dikomersilkan melalui *Play Store* pada tahun 2021. Usaha Dinas PU Bina Marga Jatim menawarkan QRRMS (*Quick Response Road Management System*) untuk aplikasi JALAK LOEWE dan dalam waktu 1×24 jam, tindakan atau penanganan terhadap laporan akan dilaksanakan (<https://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/jalan-provinsi-rusak-dan-berlubang-laporkan-ke-aplikasi-jalak-loewe>).

Inovasi Dinas PU Bina Marga Jawa Timur yaitu JALAK LOEWE dapat diunduh gratis di *Google Playstore*. Masyarakat kini bisa melaporkan kerusakan jalan dengan lebih mudah, *online* dan *real time* berkat aplikasi ini. Agar aplikasi ini lebih terintegrasi dan memungkinkan tindak lanjut yang cepat, masyarakat harus memanfaatkannya. Jalan provinsi yang ditemukan rusak akan segera ditindak lanjuti, serta untuk daerah yang mengajukan permohonan di JALAK LOEWE akan dilaporkan dan diteruskan kepada pemerintah kabupaten terkait. Pengguna dapat

mengajukan pengaduan kerusakan jalan menggunakan aplikasi JALAK LOEWE ini (<https://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/aduan-lewat-jalak-loewe-pu-bina-marga-jatim-langsung-perbaiki-jalan-pakah-ponco-tuban->).

Melalui pra penelitian, inovasi aplikasi JALAK LOEWE bertujuan pada sarana pengaduan oleh masyarakat, dimana Dinas PU Bina Marga akan melakukan perbaikan jalan sesuai aduan yang telah diterima. Aduan jalan yang dilaporkan akan dilakukan perbaikan jalan dalam 1×24 jam. Sehingga jarak pengaduan jalan untuk selanjutnya diperbaiki oleh Dinas PU Bina Marga tergantung oleh kondisi jalan yang rusak. Selain itu, Dinas PU Bina Marga Provinsi Jawa Timur sendiri juga tetap menjalankan pemeliharaan rutin dan pemeliharaan berkala.

Apabila dalam penggunaan aplikasi tersebut terdapat masyarakat yang mengadu jalanan rusak di jalur daerah kabupaten/kota, maka pihak Dinas PU Bina Marga Jawa Timur akan meneruskan laporan tersebut ke kantor kabupaten/kota se-Jawa Timur jika pemerintah kabupaten/kota mempunyai kewenangan atas status jalan tersebut. Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga memiliki 11 UPT Pengelolaan Jalan dan Jembatan se-Jawa Timur, sehingga dalam aplikasi tersebut akan meminta data koordinat (<https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2021/aplikasi-jalak-loewe-proses-aduan-kerusakan-jalan-dalam-1x24-jam/>).

Dengan hadirnya JALAK LOEWE, masyarakat bisa mendapatkan bantuan lebih cepat dengan membuka aplikasi di *smartphone*. Masyarakat dapat menemukan informasi yang relevan dalam aplikasi. Sejumlah fitur yang ditawarkan

aplikasi JALAK LOEWE dapat digunakan masyarakat untuk meminta layanan dan menyampaikan pengaduan. Dalam hal ini, masyarakat sebagai pengguna layanan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan dengan latar belakang yang dijelaskan di atas dan dalam mengkaji lebih dalam dan memudahkan penjelasan, penulis dapat merumuskan masalah yaitu “Bagaimana inovasi aplikasi Jalan Rusak Lapor Dewe (JALAK LOEWE) di Dinas PU Bina Marga Jawa Timur?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan yang akan dicapai melalui penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan inovasi aplikasi Jalan Rusak Lapor Dewe (JALAK LOEWE) di Dinas PU Bina Marga Jawa Timur.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti diharapkan mampu memberi manfaat bagi peneliti dan pihak terkait lainnya. Adapun kegunaan yang diharapkan yaitu:

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritik, penelitian ini diharapkan dapat memanfaatkan konsep teori terkait untuk menganalisis fenomena empiris. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam melaksanakan penelitian selanjutnya.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Mahasiswa**

Temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu penulis karena dapat mengimplementasikan ilmu yang diperoleh di perkuliahan dan melakukan analisis mendalam untuk mempelajari inovasi-inovasi yang dikeluarkan oleh Dinas (PU) Pekerjaan Umum Bina Marga Jawa Timur.

b. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini diharapkan berguna dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau penunjang pendidikan dalam rangka menambah dan melengkapi kajian mengenai inovasi pelayanan berbasis digital pada masa akan datang.

c. Bagi Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan informasi kepada penyelenggara di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur terkait permasalahan yang ada.