

## **KEBIJAKAN PUBLIK : PERAN PEMERINTAH KOTA SERANG DALAM PELAYANAN INFRASTRUKTUR** (Studi Kasus Mengenai Kerusakan Jalan Ciwaru Raya)

**Lepi Ratnasari**

Pendidikan Sosiologi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang  
lepiratnasari8@gmail.com

### **ABSTRAK**

Jalan raya merupakan infrastruktur penting yang menunjang berbagai kegiatan masyarakat, terutama kegiatan transportasi. Kerusakan jalan raya tak bisa dilepaskan dari kebijakan publik yang dijalankan oleh pemerintah terkait. Tulisan ini bertujuan untuk mengkaji keterkaitan kebijakan publik pemerintah kota Serang dalam pemenuhan pelayanan infrastruktur (jalan raya) dan permasalahan sosial yang terjadi serta partisipasi masyarakatnya dalam pembangunan infrastruktur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik wawancara, dan pengumpulan berbagai data di lapangan. Hasil dan temuan dari penelitian ini bahwa kebijakan pemerintah kota Serang dalam hal pemenuhan infrastruktur terutama jalan raya masih minim, permasalahan sosial yang timbul terkait dengan kegiatan mobilisasi yang terhambat, serta masih rendahnya partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan infrastruktur.

**Kata kunci:** Kebijakan publik, infrastruktur dan partisipasi masyarakat.

### **ABSTRACT**

*The highway is an important infrastructure that supports a variety of community activities, especially transport activities. Damage to the highway can not be separated from public policy run by the relevant government. This paper aims to examine the relationship of public policy Serang city government in the fulfillment of the service infrastructure (roads) and social problems that occur as well as community participation in infrastructure development. The method used in this research is qualitative method with interview techniques, and collecting data in the field. Results and findings from this study that the policy of Serang city government in fulfilling the infrastructure especially roads still minimal, the social problems that arise with mobilization activities are inhibited, and a low degree of active community participation in infrastructure development.*

**Keywords:** public policy, infrastructure and community participation.

### **PENDAHULUAN**

Tulisan ini dimulai dari kegundahan atas perkembangan mengenai tindak lanjut infrastruktur yang rusak di kota Serang umumnya, dan di jalan ciwaru raya khususnya. Asumsi yang terbentuk seolah-olah pemerintah kota Serang tidak berperan aktif dalam menanggulangi permasalahan infrastruktur jalan Ciwaru Raya menimbulkan pertanyaan “apakah memang benar pemerintah tidak mempunyai kebijakan apapun tentang hal ini?”. menilik suatu Kebijakan (*policy*) adalah sebuah instrumen pemerintahan, bukan saja dalam arti *government* yang hanya mengatur aparatur negara, melainkan pula *governance* yang menyentuh pengelolaan sumber daya publik.

Dalam hal ini suatu pemerintahan mempunyai wewenang tersendiri untuk menentukan kebijakan yang mana yang akan diterapkan dalam implementasinya dimasyarakat. Harapan demi harapan yang dibangun oleh masyarakat terkait dengan permasalahan infrastuktur membuat pemerintah kota serang harus secara tepat memutuskan kebijakan-kebijakan yang diambil agar tidak hanya menguntungkan satu pihak, namun menguntungkan segala pihak.

Permasalahan kerusakan jalan di Kota Serang yang tersebar di 11 titik jalan, seperti di jalan Niabon, jalan Ciwaru Raya, jalan Ciracas-Cigintung, jalan Cipete-Nyapah, jalan Taman Taktakan, dan titik jalan lain harus dipercepat pembangunan, mengingat sudah

banyak warga yang memang telah mengadu mengenai kondisi jalan yang telah rusak kepada Komisi IV. Pada rabu, 22 Februari 2017 wakil ketua Komisi IV DPRD Kota Serang, Jumhadi mengatakan bahwa Perbaikan jalan akan disegerakan, melihat masyarakat sudah banyak mengeluh atas aktivitas yang terhalang akibat kerusakan jalan. Namun, wacana pembangunan jalan yang dijanjikan pada bulan maret oleh Asep Heriawan, selaku kepala bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang (DPUPR) yang mempunyai anggaran pembangunan sebesar Rp. 41,8 miliar ini masih belum bisa dilihat tindakan nyatanya. Penantian masyarakat yang sudah jemu melihat kondisi jalan yang rusak dan menghambat aktifitas perekonomian ini menimbulkan kegeraman yang amat dalam, sehingga memicu protes masyarakat atas kebijakan pemerintah dalam pelayanan masyarakat kota serang.

Masyarakat daerah pakupatan yang kesal akan kinerja pemerintah yang lamban dalam memperbaiki jalan pun pernah turut berinisiatif meletakkan ban bekas dan bangku sekolah ditengah jalanan yang rusak dengan tujuan pengguna jalan bisa berhati-hati dalam berkendara. Diameter kerusakan yang terletak diwilayah pakupatan terbilang cukup lebar dan dalam sehingga membuat pengendara harus lebih hati-hati, bahkan setiap malam hampir selalu ada korban kecelakaan akibat jalanan rusak, terdapat sekitar 3 smapai 5 kecelakaan tunggal setiap harinya akibat jalanan rusak diwilayah pakupatan. (berita bungas banten, Sabtu 11 februari 2017).

Beberapa mobil berplat merah yang sempat melintas disalah satu dari 11 wilayah jalan yang rusak juga sengaja diberhentikan oleh beberapa demonstran, terjadi di jalan ciwaru raya kota serang. Demonstrasi tersebut diadakan dengan tujuan menyadarkan pemerintah akan kondisi infrastruktur kotanya yang sedang mengalami kerusakan dan membutuhkan perbaikan, karna memang jalanan merupakan akses vital bagi masyarakat, dalam berbagai aspek kehidupan bernegara. beberapa demonstran yang merupakan mahasiswa dari perguruan tinggi diwilayah banten menyampaikan aspirasi ditengah jalan ciwaru raya terkait perbaikan jalan kepada pengguna jalan yang kebetulan berlalu lalang pada tanggal 15 maret 2017 di wilayah tersebut. Protes yang dilayangkan

kepada pemerintah oleh beberapa mahasiswa yang berasal dari kampus untirta ini disebabkan jalan ciwaru raya merupakan satu-satunya akses keluar masuk kampus untirta C, yang apabila terdapat kerusakan jalan diwilayah tersebut menimbulkan ketidaknyamanan berkendara dan menjadi hambatan besar dalam beraktivitas. Ketika masyarakat semakin mengeluh atas kondisi jalan yang semakin hari semakin hancur, ditambah dengan adanya jalan berlubang yang apabila hujan turun menjadi kubangan air yang semakin membuat pengguna jalan mengalami kemacetan, maka kinerja pemerintah dipertanyakan disini, dimanakah peran pemerintah saat masyarakat membutuhkannya?

Pemerintah saat ini telah melanggar Undang-Undang nomor 22 tahun 2009 pasal 203 tentang Keselamatan Berlalu Lintas. TB Khaerul Zaman Walikota Serang menjawab segala keluhan masyarakat dengan mengatakan bahwa banyaknya jalan yang berlubang dikarenakan musim hujan sehingga aspal cepat habis. Beliau mengaku sudah mempunyai anggaran tahun lalu untuk dialokasikan saat ini, dan apabila jalanan rusak berat, akan ditangani dengan anggaran APBD perubahan atau murni tahun depan. Karena menurut data yang dikemukakan Asep Heryawan, Kepala Bidang Bina Marga DPUPR Kota Serang kondisi jalan yang rusak sedang sekitar 38 persen atau 38 kilometer. Sementara kondisi jalan yang baik mencapai 54 persen atau 113 kilometer.

Pengalokasian Rp.51,5 Milliar oleh DPUPR ditujukan untuk perbaikan jalan rusak pada tahun 2017. Namun, pengalokasian anggaran dana untuk perbaikan jalan ini tidak ada tindak lanjutnya dari pemerintah. pemerintah yang telah mengestimasi dana perbaikan infrastruktur secara berkala selama 1 tahun sekali, tetap tidak memberikan perubahan yang signifikan bagi pengguna jalan yang sering melintasi jalan rusak. Entah keluhan yang selama ini diutarakan masyarakat tidak sampai kepada pemerintah, atau memang pemerintah yang lemah dalam menangani kasus infrastruktur. Pengambilan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah ini semakin dipertanyakan hasil dan tindak lanjutnya oleh masyarakat. Perumusan-perumusan kebijakan publik harus tepat sasaran dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan, tidak kurang maupun lebih

agar bisa menjadi sebuah negara kesejahteraan yang ideal.

“Kebijakan publik adalah produk politik, sehingga unsur-unsur politik ikut mewarnai kebijakan yang dihasilkan. Sebagai produk politik, memang sarat dengan kepentingan politik golongan atau kelompok, namun proporsionalitas kepentingan dan harmoni menjadi sesuatu yang sangat penting diperhatikan untuk menghasilkan kebijakan yang baik” (Budiman Rusli 2013:6)

Kebijakan publik merupakan suatu kewenangan yang ada, dalam pemenuhan kebutuhan publik, yang mana tidak hanya fokus pada pemenuhan suatu golongan tertentu, karena kebijakan publik ini berdasarkan pada sistem demokratis, dan kebijakan publik akan menjadi baik apabila kebijakan yang diambil melalui sebuah sistem yang baik dan proses yang baik pula.

Melihat dari permasalahan yang diangkat, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- 1) Mengidentifikasi bentuk kebijakan yang terdapat dalam sistem pemerintahan kota serang.
- 2) Mengidentifikasi tingkat kegundahan masyarakat dan komunikasinya mengenai kebijakan pemerintah atas infrastruktur yang rusak.
- 3) Mengidentifikasi permasalahan sosiologis yang terjadi dalam infrastruktur yang menjadi fokus permasalahan infrastruktur di masyarakat kota serang, khususnya di jalan ciwaru raya.

## **METODE**

Tulisan ini disusun dengan menggunakan penelitian kualitatif, yaitu pencarian secara intensif melalui prosedur kualitatif dalam pengumpulan mengenai pernyataan pernyataan yang terserip dalam suatu dokumen publik, analisis, dan interpretasi data, serta penulisan hasil penelitian. Pengambilan sampel secara sengaja seperti wawancara, pengumpulan data terbuka, serta interpretasi pribadi atas temuan-temuan yang ada dalam lapangan.

Lalu data yang terkumpul dihadirkan kembali secara kronologis untuk melihat peran pemerintah kota Serang dan akibat atas segala permasalahan yang ada. Usaha ini dilakukan untuk melihat bagaimana respon masyarakat atas peran pemerintah, mengenai keterlibatan ataukah ketidakandilan pemerintah atas pelayanan infratraktur yang masih dibawah standar.

## ***Rusaknya Infrastruktur Fisik (Jalan Raya)***

Realita yang terjadi mengenai kebijakan pemerintah kota Serang atas pemulihan infrastruktur serta sarana dan prasarana yang tersedia untuk publik ini menjadi suatu permasalahan yang berat, karna bisa menimbulkan asumsi masyarakat yang menganggap bahwa pemerintah kota Serang tidak bisa membuat kebijakan yang mensejahterakan rakyatnya.

Bencana akibat rusaknya daya dukung lingkungan meliputi; Pertama: kerusakan karena faktor internal, yaitu kerusakan yang berasal dari alam itu sendiri. Bagi masyarakat, kerusakan ini sukar dihindari sebab merupakan bagian dari proses alam. Tidak sedikit kejadiannya dalam waktu singkat, tetapi dampak atau akibat yang diterima dalam waktu lama, oleh karena itu, yang bisa dilakukan adalah menyiapkan diri atau mempersiapkan manajemen bencana guna meminimalkan banyaknya korban. (Sunu, 2001:34)

Kedua, kerusakan karena faktor eksternal, yaitu kerusakan lingkungan yang berasal dari perilaku manusia. Kerusakan infrastruktur yang terjadi di kota Serang ini beberapa diantaranya disebabkan oleh saluran drainase yang tidak berfungsi dengan baik, kendaraan yang membawa muatan barang yang melebihi batas maksimum jalan yang ditentukan, dan curah hujan yang deras.

Pendapat lain mengemukakan Kerusakan jalan dapat dibedakan menjadi dua bagian, yaitu kerusakan struktural yang mencakup kegagalan perkerasan atau kerusakan dari satu atau lebih komponen perkerasan yang mengakibatkan perkerasan tidak dapat lagi menanggung beban lalu lintas, dan kerusakan fungsional yang mencakup keamanan dan kenyamanan, oleh karena itu perlu dilakukan adanya Pemeliharaan Jalan, yaitu kegiatan penanganan jalan yang meliputi perawatan, rehabilitasi, penunjangan, dan peningkatan. Contoh nyata dari teori ini

adalah banyaknya jalan berlubang disekitar wilayah kota Serang, baik itu disebabkan oleh faktor alam, maupun akibat keteledoran manusianya itu sendiri. Bahkan infrastruktur yang rusak ini sampai kepada wilayah rumah walikota Serang sendiri, yaitu Tb. Khaerul Zaman.

Pantauan Banten Hits, kerusakan jalan misalnya di ruas Jalan Warung Pojok, Jalan Kebon Jahe, hingga ruas jalan Ciracas yang menuju Rumah Walikota Serang TB Haerul Zaman. Jalan yang tidak rata alias bergelombang juga terlihat di ruas Jalan Pandean, Pasar Rau, dan Jalan Sumur Pecung serta Cipocok, bahkan struktur jalan sudah semakin rawan untuk dilalui oleh kendaraan saat hujan turun.

### ***Tinjauan Kebijakan Publik Atas Rusaknya Infrastruktur Jalan Raya***

Dengan melihat banyaknya sarana jalan dan jalanan yang rusak tersebut, pemerintah bisa saja memberlakukan suatu kebijakan tertentu agar bisa memperbaiki jalanan yang rusak dan dapat memelihara jalan agar tidak seperti yang dulu lagi. Anderson (1994:37), menyatakan bahwa proses perumusan kebijakan meliputi sekuen logis sebagai berikut:

- Pemerintah menyadari bahwa sebuah respon diperlukan untuk mengatasi masalah.
- Pemerintah menyeleksi aksi apa yang perlu dilakukan untuk mengatasi masalah.
- Pemerintah menetapkan sebuah solusi.
- Pemerintah menerapkan atau mengimplementasikan solusi yang telah dipilih.
- Pemerintah mengajukan pertanyaan, “apakah kebijakan ini berjalan dengan baik?”

Namun, pada realitasnya pemerintah hanya berhenti pada poin pertama, yaitu hanya menyadari bahwa perlu adanya respon atas kerusakan jalan di 11 wilayah kota serang, respon yang diperlukan untuk mengatasi kerusakan jalan itu berhenti pada rancangan-rancangan pembangunan dan anggaran dana yang tidak kunjung direalisasikan. Karena pemerintah sudah menjadi penguasa dalam mengatur dan mempertanggung jawabkan dana anggaran pendapatan dan belanja daerah, jadi setiap otonomi daerah, kota serang misalnya, telah mempunyai wewenang tersendiri atas dana

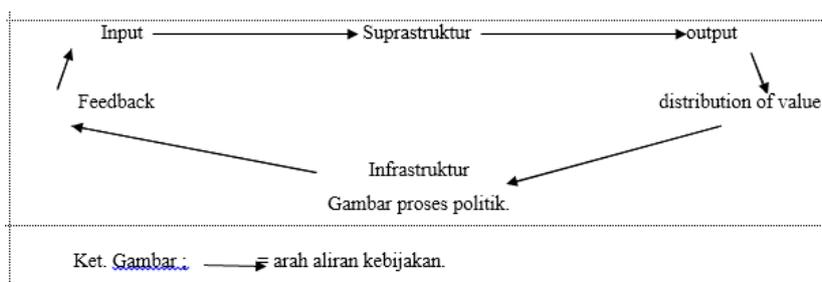
APBD yang berasal dari dua sumber. Pertama, pendapatan asli daerah (PAD), yang meliputi hasil pajak daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain PAD yang sah. Kedua adalah dana pengembangan yang meliputi dana bagi hasil, dana alokasi umum, dan dana lokasi khusus, dan untuk yang terakhir ialah pendapatan daerah yang perlu di amati ialah pendapatan daerah yang sah. Jadi kembali lagi kepada orang yang mempunyai wewenanglah yang bisa mennetukan kebijakan untuk bisa lebih memperhatikan infratsruktur agar mudah diperbaiki. Proses politik seperti ini merupakan suatu alur yang memang sulit untuk bisa diganggu gugat. Pendapatan asli daerah sudah dipetak-petakkan dan sulit untuk bisa meminjam dana yang memang tujuannya bukan untuk menanggulangi masalah infrastruktur jalan yang rusak. Semua sudah mempunyai porsinya masing-masing namun perbaikan jalan masih saja ditunda.

Dalam sistem politik yang menghartikan bahwa negara dengan mempunyai segala aktifitasnya. Dengan menggunakan sistem politik, bisa menjelaskan beberapa perbedaan mengenai fungsi politik yang dilaksanakan, dan bagaimana proses itu berlangsung. Aktifitas yang selalu dilaksanakan ditiap otonomi selalu berbeda karena mempunyai karakter yang berbeda pula, sesuai dengan siapa yang memerintah pada saat itu. Maka dari itu elit politik yang ada pada saat pemerintahan tersebut terdapat pengaruh dalam seberapa kuat kekuasaannya untuk menaklukan masyarakat agar bisa mengacu pada probabilitas untuk memengaruhi alokasi nilai secara otoritatif.dalam hal ini elite politik berkaitan dengan seberapa besar kekuasaan seseorang dalam mempengaruhi kebijakan pemerintah. dan dalam beberapa teori yang terdapat dalam kebijakan publik, yang berkaitan dengan kajian ini adalah teori rasional dan teori inkremental. teori Rasional memandang kebijakan sebagai pencapaian tujuan secara efisien melalui sistem pengambilan keputusan yang tetap, apabila teori Inkremental, kebijakan dipandang sebagai variasi terhadap kebijakan masa lampau atau dengan kata lain kebijakan pemerintah yang ada sekarang ini merupakan kelanjutan kebijakan pemerintah pada waktu yang lalu yang disertai modifikasi secara bertahap. Pada kebijakan yang terdapat dalam kepemerintahan kota serang,

teori rasional dipakai untuk menentukan suatu kebijakan dalam sistem yang sudah ada, dan kebanyakan kebijakan yang diambil melihat dari pengalaman kebijakan yang digunakan pada pemerintahan sebelumnya.

Proses politik yang seperti itu yang menurut David Easton dikenal sebagai Teori Sistem, menurut David Easton ada yang

dinamakan sebuah *input* dan *output* dari sistem yang tercermin dalam keputusan-keputusan yang dibuat (*output*) dan proses pembuatan keputusan (*input*) di dalam sistem tersebut. Rumusan ini sangat sederhana tetapi juga cukup memadai untuk menjelaskan berbagai hal: *input – sistem atau proses politik – output*.



Gambar 1. Alur sistem politik

Proses politik dimulai dari adanya input yang datang kepada pihak suprastruktur, yang mana mempunyai kewenangan dalam memutuskan kebijakan apa yang akan diambil dengan melihat masalah yang terjadi dilapangan. Setelah kebijakan itu terbentuk, akan keluar hasil atau output yang mempunyai nilai-nilai kebijakan yang demokratis yang akan dinikmati oleh pihak yang ada dalam tatanan infrastruktur. Yang mana terdapat infrastruktur sosial yaitu masyarakat sebagai penikmat kebijakan dan beberapa infrastruktur fisik seperti fasilitas yang terdapat dalam wilayah kota serang, seperti jalan.

Pemerintahan yang efektif memerlukan koordinasi antara domain politik, kebijakan dan administratif. Karena menurut Bridgman dan Davis (2004:20) “*routines are the standard repertoire of any institution, and exist as rules and codes which guide action and give effect to value*” yang berarti Rutinitas adalah repertoar standar dari institusi manapun, dan ada sebagai aturan dan kode yang membimbing tindakan dan memberi efek pada nilai. Repertoar yang merupakan sebuah seni bermain peran membutuhkan keindahan dalam perberan secara berkelompok, dan kesolidan kelompok itu dibutuhkan. Kebijakan selain harus saling berkoordinasi dari semua kalangan juga harus memenuhi instrumen penting agar kebijakan tersebut bisa tercapai dengan maksimal. Maka dari itu untuk mencapai kebijakan yang

menguntungkan segala pihak, harus memenuhi beberapa instrument kebijakan, seperti: uang, tindakan, advokasi, dan hukum, namun dari sekian instrument kebijakan yang ada, pemerintah kota serang sangat lemah dalam hal pemenuhan tindakan atas apa yang dibutuhkan oleh masyarakat kota serang, khususnya masalah infrastruktur di jalan ciwaru raya.

Tinjauan ini dilakukan bertujuan agar infrastruktur yang ada saat ini, menjadi lebih baik dalam arah pembangunan kota Serang, dengan melihat permasalahan yang ada dengan sudut pandang sosiologis. Oleh karena itu kebijakan bukan pula hanya berlaku menguntungkan sebelah pihak, melainkan mengikat setiap sistem dan menjadikannya ruh dalam setiap kebijakan. Karena *sustainable society* tidak berisikan kaidah-kaidah subyektif-tekis individu bagaimana memperlakukan lingkungan secara bijak. Bukan pula agenda teknis kelompok masyarakat bagaimana melawan para perusak lingkungan. Akan tetapi, cakupan yang dimaksudkan lebih kepada proyek rekayasa sosial (*social engineering*) sistem yang berorientasi masa depan. Kecepatan jalan juga turut memengaruhi, baik atau tidaknya infrastruktur dilihat dari seberapa cepat kendaraan bisa berjalan. Apabila dibawah 20 kilometer perjam maka menandakan bahwa jalan rusak dan tidak layak untuk dianggap sebagai jalan yang memenuhi kualitas standar yang ada di undang-undang dasar.

Namun peranan pemerintah kota Serang sangat minim, karena pemerintah hanya melakukan tugas-tugasnya sebatas prosedural atau sesuai dengan sistem administratif yang ada tanpa melihat realita yang terjadi dilapangan, perbaikan infrastuktur jalan kota serang yang rusak dengan anggaran setiap tahun dengan rentang dana sebanyak Rp. 41,5- Rp. 51,5 milyar ini sangatlah lamban dalam pengimplementasiannya. Dalam perbaikan jalanpun kualitas jalan yang diberikan masih rendah. Sedangkan kualitas jalan dan anggaran seharusnya bisa di sesuaikan, agar bisa seimbang dan bisa terimplementasi dengan baik. Ada jarak antara kualitas jalan dengan anggaran yang dimiliki, kekeliruan implementasi dana anggaran jalan yang membuat jalan rusak semakin menghambat aktifitas masyarakat. Karna kualitas jalan harus lebih baik agar bisa dinikmati lagi. Anggaran yang sudah ada harus dipakai dengan semaksimal mungkin. Ada prediksi dan target yang memang harus dicapai. Karena apabila pemenuhan akses publik seperti perbaikan infrastruktur tidak dilakukan maka pemerintah telah melanggar Undang-Undang Dasar pasal 203 mengenai Keselamatan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Karna pada realitanya pengguna jalan seperti pengguna transportasi umum, pengguna kendaraan baik roda dua maupun empat mendapatkan keresahan-keresahan akibat adanya infrastruktur yang tidak sesuai dengan estimasi awal, keresahan yang dialami oleh para pengguna jalan ialah banyaknya debu apabila menggunakan jalan saat panas terik dan juga jalanan yang berlubang tidak terlihat datarannya akibat tertutupi oleh genangan air, yang menyebabkan pengguna jalan harus ekstra hati-hati dalam berkendara membuat kemacetan bertambah panjang. Namun pemakluman atas perbuatan tercela pemerintah kota serang dengan membiarkan fasilitas publiknya terabaikan dan dibiarkan rusak selalu diberikan oleh masyarakat menjadi sebuah kebiasaan, kebiasaan untuk menerima kesalahan yang berakibat atas pembenaran-pembenaran perilaku pemerintah.

Undang-Undang Dasar tahun 2009 Dalam ayat (1) pasal 2003 mengenai Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyatakan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas terjaminnya keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan. Ini sebagai acuan masyarakat untuk menuntut

pemerintah agar melaksanakan kewajibannya dalam memenuhi layanan publik yang akan dinikmati oleh seluruh golongan masyarakat yang ada. Namun, pemerintah seakan tidak sadar akan hal itu, masyarakat pun tidak ada yang mampu menyuarkan keluhan yang terjadi terhadap pemerintah setempat. Mereka hanya bisa memaklumi tindakan pemerintah sehingga perlahan dengan seiring waktu menjadi suatu kebiasaan dalam pemakluman atas kualitas pemerintah memberikan kebijakan. Fakta ini membuat masyarakat ditingkat akademisi geram, sampai ada beberapa mahasiswa yang mencoba menyadarkan pemerintah kota serang atas tanggungjawabnya memenuhi keselamatan masyarakat dalam berlalu lintas dengan menyuarkan aspirasinya melalui *blocking* jalan raya disekitar jalan Ciwaru Raya yang pada saat itu memiliki kondisi yang sangat buruk untuk dikatakan sebagai jalanan kota.

Kegeraman beberapa akademisi yang bertindak memblokir jalan tersebut bukan tidak mempunyai alasan yang jelas, tetapi mereka menyadari bahwa jalan Ciwaru Raya sudahlah tidak layak untuk dipakai sebagai akses vital, terutama dalam lingkup kota serang, dalam pemenuhan fasilitas infrastruktur jalanan, daerah jalan Ciwaru Raya ini merupakan jalanan kota yang tidak mempunyai perlengkapan jalan yang baik, seperti rambu lalu lintas, marka jalan, trotoar dkk seperti yang disebutkan dalam pasal 25 tahun 2009.

### ***Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Infrastruktur***

Partisipasi masyarakat juga dibutuhkan dalam pembangunan infrastruktur. Sebagaimana diungkap Mikkelsen (2001:63) Pendekatan pembangunan partisipatoris harus mulai dengan orang-orang yang paling mengetahui tentang sistem kehidupan mereka sendiri. Pendekatan ini harus menilai dan mengembangkan pengetahuan dan keterampilan mereka dan memberikan sarana dan yang perlu bagi mereka supaya dapat mengembangkan diri. Ini memerlukan perombakan dalam sebuah praktik dan pemikiran disamping bantuan pembangunan.

Wujud dari terbangunnya partisipasi masyarakat dalam mengatasi hal ini adalah dengan diadakannya pemungutan dana untuk pembangunan jalan yang rusak agar masyarakat mempunyai rasa *sense of belonging* atas jalan

yang dibangun dengan dana mereka sendiri, dan perbuatan *sense of belonging* ini juga sekaligus bertujuan agar bisa menjaga lingkungan sekitar dengan rasa kepemilikan yang tinggi atas infrastruktur yang ada. Namun, kebanyakan masyarakat kota serang, khususnya masyarakat domisili serang memiliki jiwa kerohanian yang tinggi, contohnya dalam ketaatan beragama, pada pasalnya masyarakat serang yang mayoritas muslim mempunyai keteguhan hati yang tinggi dalam menganut agamanya, sedangkan agama adalah hal yang memang bersifat individual. Sedangkan layanan public seperti jalanan adalah bersifat umum atau kepentingan publik, jadi wajar apabila kepekaan masyarakat kota serang atas fasilitas infrastruktur tidak dianggap masalah yang serius, karena masyarakat kota serang lebih mengedepankan aspek rohani, daripada aspek jasmani, yang memang realitanya aspek jasmanilah yang saat ini paling berpengaruh atas kehidupan mendatang.

Untuk itu, perlu paradigma baru yang disebut sebagai pembangunan partisipatoris yang mengindikasikan dua perspektif. Pertama, pelibatan masyarakat dalam pemilihan, perancangan, perencanaan, dan pelaksanaan program atau proyek yang akan mewarnai hidup mereka, sehingga dengan demikian dapatlah dijamin bahwa persepsi setempat, pola sikap dan pola berfikir serta nilai-nilai pengetahuannya ikut dipertimbangkan secara penuh. Kedua, membuat umpan balik atau feedback yang pada hakikatnya merupakan bagian yang tidak terlepas dari kegiatan pembangunan.

Nyoman mengambil 3 batasan yang dikutip dari Spiro. Batasan utama yang saling berhubungan dari tanggung jawab: akuntabilitas (*accountability*), sebab (*cause*), dan kewajiban (*obligation*).

Tanggung jawab sebagai akuntabilitas mengacu pada keharusan seseorang memberikan jawaban atas penyerahan laporan tentang cara dia menjalankan tugas-tugas resmi yang dibebankan kepadanya. Tugas resmi yang harus dilakukan pemerintah salah satunya yaitu memperhatikan pembangunan sosial melalui infrastruktur. Tanggung jawab sebagai *obligation* berarti bahwa seseorang berkewajiban untuk melakukan tugas-tugas tertentu. Dan pemahaman terakhir mengenai tanggung jawab sebagai sebab atau *cause*,

tanggung jawab merupakan sebab akibat dari tindakan yang diambil. Jenis pertanggung jawaban ini muncul bila orang mengatakan bahwa suatu lembaga diharuskan untuk mempertanggungjawabkan jalannya suatu urusan (*the conduct of some affairs*). Karena tugas yang harus dilaksanakan oleh para administrator menyangkut bangsa, negara, dan masyarakat, maka sangat wajar jika lingkup pertanggungjawaban yang mesti dipenuhi juga sangat luas. Para administrator mempunyai peran untuk memberikan pelayanan pemerintahan seperti pelayanan publik yang bersifat istimewa karena pilihan ditetapkan melalui kebijakan, diatur secara ketaatan diperlukan kekuasaan dan kewenangan untuk menegakkan aturannya. Namun dalam mengukur atau menilai kualitas pelayanan, tidak ada standar yang dapat dipakai sebagai ukuran umum tentang kualitas pelayanan. Namun terdapat lima dimensi pokok dalam mengukur kualitas pelayanan,

*“Tangibles include of the service provider’s physical facilities, their equipment, and the appearance of employees. Reliability is the ability of the service firm to perform the service promised dependably and accurately. responsiveness is the willingness of the firm’s staff to help customers and to provide them with prompt service. Assurance refers to knowledge and courtesy of the company’s employees and their ability to inspire trust and confidence in the customer towards the service provider. Emphaty is the caring, individualized attention the service firm provides each customer.”*

Kebijakan publik sangat erat dengan keputusan pemerintahan dalam proses pembangunan. Kebijakan menjadi penting apabila kebijakan tersebut dijalankan atau diimplementasikan. Proses implementasi kebijakan itu sesungguhnya tidak hanya menyangkut badan-badan administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan kesadaran pada diri kelompok

sasaran, melainkan pula menyangkut jaringan kekuatan-kekuatan politik, ekonomi, sosial yang langsung dapat mempengaruhi semua pihak yang terlibat, pada akhirnya berpengaruh terhadap dampak baik yang diharapkan maupun yang tidak diharapkan. Implementasi kebijakan mengandung unsur proses, tujuan, dan juga hasil atau dampak yang terjadi.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Tugas pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan kepada rakyat. Selama masyarakat belum mampu menyelenggarakan urusan atau kebutuhannya secara manusiawi, maka pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakannya sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat sebagai salah satu bentuk pelayanan.

1. Kekuasaan pemerintah kota Serang bersifat sebagai kekuasaan tindakan langsung (seolah-olah seluruh pihak menyetujui kesepakatan) yang mendapatkan beberapa tindakan afirmative dari masyarakat secara alamiah. Masyarakat sudah terbiasa menerima hal yang salah sehingga menganggap infrastruktur yang terdapat dilingkungannya merupakan kesalahan pemerintah kota yang dianggap benar karena sudah terbiasa dengan pemakluman yang diasumsikan secara perlahan. Kebijakan oleh pemerintah kota Serang dalam pengimplementasian kepada tindakan sangatlah tidak ada, walaupun ada mungkin hanya sedikit.
2. Masyarakat merasakan kegundahan namun tetap berperilaku secara pasif dan tidak pernah bertindak untuk menyalurkan kegundahan yang dialami atas infrastruktur yang tidak sesuai dengan kualitas yang diharapkan. Setiap masyarakat mempunyai kepentingan tersendiri, namun dalam menghadapi masalah infrastruktur pasti mempunyai kepentingan masyarakat yang sama, yaitu sebagai pengguna jalan.
3. Kota Serang adalah kota yang dibangun oleh masyarakat, pemerintah tidak mempunyai inisiatif lokal, bukan didirikan oleh pemerintahnya sendiri. Jika interaksi antara masyarakat dengan pemerintah selalu berjalan dengan sendiri-sendiri tidak akan

berkembang, karena setiap kelompok pastilah mempunyai kepentingan masing-masing yang akan menjadi tujuan akhirnya. Seharusnya masyarakat dan pemerintah bisa belajar dan berjalan secara beriringan agar bisa mencapai tujuan bersama yaitu memiliki fasilitas public yang baik dan terawat. Jadi harus ada sinergi antara pemerintah dan masyarakat. Sepertinya pemerintah jalan sendirian dan masyarakat jalan sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan, selayaknya masyarakat kota Serang bisa sadar dan mulai bangkit untuk bisa merasakan *sense of belonging* atas lingkungan sekitar, namun masyarakat wilayah kota Serang kebanyakan lebih memilih mengurus urusan individual seperti dunia akhirat daripada mengurus lingkungannya saat ini, disitulah permasalahan yang terjadi, pemerintah mempunyai kelemahan dalam mendistribusikan anggaran perbaikan jalan, sementara masyarakat masih stagnan dalam mempertahankan perhatiannya pada urusan akhirat dan membenarkan kebiasaan buruk dengan memberkan pemakluman atas perbuatan pemerintah kota Serang untuk memperbaiki infrastruktur jalan di Ciwaru Raya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Jamaludin, Adon Nashrullah.2015, *Sosiologi Perkotaan: Memahami Masyarakat Kota Dan Problematikanya*. Bandung, CV Pustaka Setia.
- Philipus Dan Nurul Aini. 2004, *Sosiologi Dan Politik*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Rusli, Budiman.2013. *kebijakan publik membangun pelayanan publik yang resposif*. Bandung, hakim publishing
- Sunu, Pramudya. 2001, *Melindungi Lingkungan Dengan Menerapkan ISO 14001*. Jakarta, Djambatan.
- Sumaryadi, Nyoman, 2010. *Sosiologi Pemerintahan: Dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, Dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bogor, Penerbit Ghalia Indonesia.
- Susilo. Rachmad K.Dwi, 2008. *Sosiologi Lingkungan*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.

- Suharto, Edi. 2013. *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*. Bandung, Alfabeta.
- Novenanto, Anton. 2016. "Membangun Bencana: Tinjauan Kritis Atas Peran Negara Dalam Kasus Lapindo." MASYARAKAT: Jurnal Sosiologi, Vol. 20, No. 2, Hh:159-192.
- Saputro, Dian Agung. Tanpa Tahun. Penentuan Jenis Pemeliharaan Jalan Dengan Menggunakan Metode Bina Marga (Studi Kasus: Kecamatan Jabung, Kabupaten Malang): Jurnal Ilmu-Ilmu Teknik - Sistem, Vol. 10 No. 2
- Banten Hits, 2017. Hati-Hati! Banyak Jalan Di Kota Serang Rusak, Salah Satunya Ke Arah Rumah Walikota, dilihat pada 18 maret 2017, <http://www.tangeranghits.com/mega-metropolitan/berita/45149/hati-hati-banyak-jalan-di-kota-Serang-rusak-salah-satunya-ke-arrah-rumah-walikota>.
- Bungas Banten, 2017. Jalan Sentul –Nyapah Perlu Petugas Parkir Juga Perlu Rehab, dilihat 13 maret 2017. <https://www.bungasbanten.co.id/2017/02/09/jalan-sentul-nyapah-perlu-petugas-parkir/>
- Bungas Banten, Sering Memakan Korban, Jalan Berlubang Di Pakupatan Ditutup Ban Bekas Dan Bangku Sekolah, dilihat pada 13 maret 2017 <https://www.bungasbanten.co.id/2017/03/12/sering-memakan-korban-jalan-berlubang-di-pakupatan-ditutup-ban-bekas-dan-bangku-sekolah/>
- Bungas Banten, Sering Rusak Jalan Dikota Serang Bakal Dibeton, dilihat pada 18 Maret 2017, <https://www.bungasbanten.co.id/2017/03/18/sering-rusak-jalan-di-kota-serang-bakal-dibeton/>
- Henny widiastuti. 2017, Creswell. John W, Translate Design Research Kuantitatif Kualitatif dan Mixed dilihat 25 maret 2017, <https://www.slideshare.net/hennyhyeonhwangi/creswell-john-w-translatedesignresearchkuantitatifkualitatifdanmixed>.
- Kabar Banten, Segera Perbaiki Jalan Rusak, dilihat 13 maret 2017, <http://www.kabarbanten.com/site/index/Serang/segera-perbaiki-jalan-rusak-2665.html>
- Kabar Banten, Demo Tuntut Perbaikan Jalan Ciwaru, Mahasiswa Stop Mobil Pelat Merah, dilihat pada 18 Maret 2017 <http://www.kabar-banten.com/site/index/serang/demo-tuntut-perbaikan-jalan-ciwaru-mahasiswa-stop-mobil-pelat-merah-2932.html>.
- Profil Kota Serang, dilihat pada 18 maret 2017 <http://dprd-Serangkota.go.id/gambaran-umum-daerah-kota-Serang/>

