**Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial**
Volume 11, Number 9, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:




# Analisis Kinerja Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Timur-Bali Dalam Pemeliharaan Jalan di Jalur Lamongan-Babat

**Putri Mei Kristanti[1],Dida Rahmadanik[2], Adi Soesiantoro[3]**

[123] Administrasi Negara, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

**ARTICLE INFO**

**Article history:**
Received Desember, 2025
Revised Desember, 2025
Accepted Desember, 2025
Available Desember, 2025

ptrrmmei253@gmail.com
didarahma@untag-sby.ac.id
adisusiantoro@untag-sby.ac.id

*This is an open access article under the CC BY-SA license.*
*Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute*

**A B S T R A K**

Penelitian ini menganalisis kinerja BBPJN Jawa Timur–Bali dalam pemeliharaan Jalan Nasional ruas Lamongan–Babat, yang meski menjadi jalur strategis, masih mengalami kerusakan seperti lubang, gelombang, dan kerusakan jembatan. Menggunakan metode kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, penelitian menilai kinerja dari aspek efektivitas, efisiensi, responsivitas, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja BBPJN belum optimal. Patching harian tidak mampu mengatasi tingkat kerusakan yang tinggi, efisiensi terhambat keterbatasan anggaran, responsivitas masih dirasa lambat oleh masyarakat, serta akuntabilitas belum sepenuhnya dipahami publik meski secara administratif sudah diterapkan. Terdapat kesenjangan antara standar pelayanan dan kondisi jalan di lapangan. Penelitian merekomendasikan peningkatan koordinasi, penguatan anggaran, pengawasan kendaraan ODOL, dan optimalisasi layanan pengaduan publik.

**Kata Kunci**: Kinerja BBPJN, Pemeliharaan Jalan, Lamongan–Babat, Pelayanan Publik.

***A B S T R A C T***

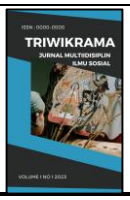
*This study analyzes the performance of the East Java-Bali National Road Maintenance Agency (BBPJN) in maintaining the Lamongan-Babat National Road. Despite being a strategic route, it still experiences damage such as potholes, waves, and bridge damage. Using qualitative methods through interviews, observation, and documentation, the study assessed performance in terms of effectiveness, efficiency, responsiveness, accountability, and service quality. The results indicate that BBPJN's performance is suboptimal. Daily patching is unable to address the high level of damage, efficiency is hampered by budget constraints, responsiveness is still perceived as slow by the public, and accountability is not fully understood by the public despite being implemented administratively. There is a gap between service standards and road conditions on the ground. The study recommends improving coordination, strengthening the budget, monitoring ODOL vehicles, and optimizing public complaint services.*

***Keywords**: BBPJN Performance, Road Maintenance, Lamongan-Babat, Public Service.*

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk penyediaan infrastruktur transportasi yang berkualitas. Sebagai bagian dari sektor publik, instansi pemerintah dituntut untuk memberikan layanan yang efektif, transparan, dan akuntabel, terlebih sejak meningkatnya iklim demokratis yang mendorong masyarakat untuk lebih kritis terhadap kinerja pemerintah (Ahyaruddin & Akbar, 2017). Meskipun alokasi anggaran untuk pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur semakin besar, tingkat

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com




kepuasan masyarakat terhadap layanan publik masih belum optimal. Hal ini tercermin dari berbagai keluhan terkait kualitas pelayanan, lambatnya penanganan permasalahan, serta belum jelasnya indikator objektif yang digunakan untuk mengukur keberhasilan kinerja instansi pemerintah.

Pada sektor infrastruktur jalan, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) sebagai penyelenggara layanan publik memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,59 pada tahun 2022 yang dikategorikan "Baik" (PUPR, 2022). Namun, capaian ini belum sepenuhnya tercermin pada kondisi jalan nasional di berbagai daerah, termasuk ruas Lamongan–Babat di Provinsi Jawa Timur. Ruas ini merupakan jalur vital yang menghubungkan Surabaya dengan Bojonegoro dan wilayah Pantura lainnya, serta menjadi jalur distribusi barang dan mobilitas masyarakat. Kondisi jalan nasional di jalur ini masih banyak mengalami kerusakan seperti lubang, permukaan bergelombang, hingga kerusakan jembatan, yang berdampak pada keselamatan dan kelancaran lalu lintas.

Kerusakan yang terjadi tidak hanya disebabkan oleh faktor alam seperti cuaca, tetapi juga oleh tingginya intensitas kendaraan berat, termasuk truk Over Dimension and Over Loading (ODOL), yang mempercepat penurunan kualitas jalan. Di sisi lain, respons pemerintah dinilai belum optimal. Penanganan kerusakan jalan oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Timur–Bali kerap dianggap lambat, sementara perbaikan yang dilakukan sering bersifat sementara dan tidak bertahan lama. Hal ini memicu ketidakpuasan masyarakat, terlihat dari protes warga hingga aksi simbolik menanam pohon pisang di jalan rusak yang viral di media sosial. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan publik dengan realitas pelaksanaan pemeliharaan jalan di lapangan.

BBPJN Jawa Timur–Bali sebagai instansi teknis Kementerian PUPR memiliki tanggung jawab utama dalam memastikan jalan nasional tetap dalam kondisi mantap melalui kegiatan pemeliharaan rutin, berkala, dan darurat. Namun, pada ruas Lamongan–Babat masih ditemukan hambatan seperti keterbatasan anggaran, beban kendaraan berlebih, kerusakan berulang, serta koordinasi yang belum optimal antara pemerintah daerah dan pusat. Situasi ini semakin mendesak mengingat tingginya angka kecelakaan lalu lintas di wilayah tersebut dan besarnya dampak ekonomi dari terganggunya arus transportasi.

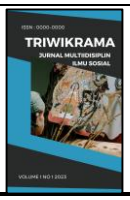
Permasalahan tersebut penting untuk diteliti guna memperoleh gambaran objektif mengenai kinerja BBPJN dalam memelihara jalan nasional serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat efektivitas kerja instansi tersebut. Analisis ini diperlukan sebagai dasar rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang infrastruktur jalan, memperkuat akuntabilitas pemerintah, dan memenuhi hak masyarakat atas infrastruktur yang aman dan layak. Berdasarkan urgensi tersebut, penelitian ini mengangkat judul **"Analisis Kinerja Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Timur–Bali dalam Pemeliharaan Jalan di Jalur Lamongan–Babat".**

## TINJAUAN PUSTAKA

### *1. Pelayanan Publik*

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Lijan Poltak (2006) menjelaskan bahwa publik merujuk pada masyarakat luas, sehingga pelayanan publik dapat dimaknai sebagai layanan yang diselenggarakan pemerintah untuk memenuhi kepentingan umum. Sumaryadi (2010) membagi pelayanan publik ke dalam dua kelompok, yaitu pelayanan yang ditujukan bagi kebutuhan umum seperti penyediaan infrastruktur dan pelayanan perseorangan seperti administrasi kependudukan. Sejalan dengan itu, Moenir (2015) menegaskan bahwa pelayanan

**Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial**
Volume 10, Number 11 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:




publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan aparatur pemerintah berdasarkan sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi hak masyarakat.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Undang-undang ini juga menetapkan asas pelayanan publik, antara lain kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keprofesionalan, akuntabilitas, ketepatan waktu, serta kemudahan akses layanan. Selain itu, standar pelayanan menurut Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 harus mencakup persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, serta mekanisme pengaduan.

### *2. Teori Kinerja*

Kinerja pada dasarnya mencerminkan tingkat pencapaian pelaksanaan program, kegiatan, atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran organisasi. Mahsun (2006) mendefinisikan kinerja sebagai gambaran pencapaian tujuan organisasi sebagaimana tertuang dalam rencana strategis. Mahmudi (2013) menekankan bahwa kinerja bersifat multidimensional, sehingga pengukurannya harus mempertimbangkan berbagai faktor yang memengaruhi hasil kerja. Pasolong (2013) membedakan kinerja organisasi dan kinerja pegawai, namun keduanya saling berkaitan dalam menentukan keberhasilan organisasi publik.

Dalam konteks organisasi publik, kinerja mencakup efektivitas pencapaian hasil, proses pelaksanaan, serta kontribusinya terhadap kepuasan masyarakat. Bastian (2006) menegaskan bahwa kinerja organisasi publik merupakan prestasi yang dicapai dalam suatu periode berdasarkan visi, misi, dan rencana strategis organisasi.

### *Indikator Penilaian Kinerja*

Dwiyanto (2008) menjelaskan bahwa penilaian kinerja sektor publik harus mempertimbangkan aspek efisiensi dan efektivitas internal, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Mahmudi (2010) menyusun lima indikator utama untuk menilai kinerja organisasi publik, yaitu:

1. Efektivitas, yaitu kemampuan mencapai tujuan pelayanan.
2. Efisiensi, yaitu penggunaan sumber daya secara optimal.
3. Responsivitas, yaitu kemampuan merespons kebutuhan masyarakat.
4. Akuntabilitas, yaitu pertanggungjawaban organisasi terhadap publik.
5. Kualitas Pelayanan, yaitu mutu layanan berdasarkan persepsi pengguna.

Kelima indikator ini relevan dalam mengukur kinerja BBPJN Jawa Timur–Bali dalam pemeliharaan jalan.

### 3. Konsep Pemeliharaan Jalan

Pemeliharaan jalan bertujuan mempertahankan kondisi jalan sesuai tingkat pelayanan yang direncanakan. Haas (1978) serta NAASRA (1978) mendefinisikan pemeliharaan sebagai semua pekerjaan yang diperlukan untuk menjaga struktur jalan agar tetap stabil dan mencegah kerusakan berkelanjutan. Pemeliharaan dilakukan secara rutin maupun berkala, termasuk perbaikan pada perkerasan, bahu jalan, trotoar, drainase, perlengkapan jalan, hingga talud.

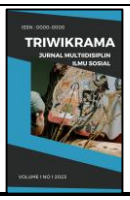
### Klasifikasi Pemeliharaan Jalan

Dalam Sistem Manajemen Pemeliharaan Jalan, pemeliharaan dikelompokkan menjadi:

1. Pemeliharaan Rutin — pekerjaan skala kecil yang dilakukan terus- menerus sepanjang tahun untuk mempertahankan fungsi jalan.

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com

**Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial**
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:




2. Pemeliharaan Berkala — dilakukan setiap beberapa tahun untuk memperbarui lapisan perkerasan secara fungsional.
3. Rehabilitasi/Peningkatan — memperbaiki struktur perkerasan untuk meningkatkan nilai struktural jalan.
4. Rekonstruksi — dilakukan jika kondisi jalan sudah sangat rusak sehingga membutuhkan pembangunan ulang.

Konsep ini menjadi dasar untuk menilai efektivitas program pemeliharaan jalan yang dilakukan BBPJN Jawa Timur–Bali pada ruas Lamongan–Babat.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam fenomena terkait kinerja Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Timur–Bali dalam pemeliharaan jalan di Jalur Lamongan–Babat melalui perspektif para informan yang terlibat langsung maupun yang merasakan dampak pelayanan. Menurut Moleong (2017), penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena yang dialami subjek penelitian secara holistik dan disajikan dalam bentuk deskripsi kata-kata. Selain itu, metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan data apa adanya tanpa bermaksud melakukan generalisasi (Sugiyono, 2016). Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali pengalaman nyata, persepsi masyarakat pengguna jalan, serta pandangan aparatur BBPJN mengenai pelaksanaan pemeliharaan jalan.

### Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif terdiri atas kata-kata dan tindakan sebagai data utama, serta dokumen sebagai data tambahan (Moleong, 2012). Berdasarkan kategorinya, data penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder (Azwar, 2013).

**1. Data Primer**

Data primer diperoleh langsung dari informan melalui wawancara mendalam dan observasi lapangan. Informan penelitian terdiri dari:

- Pejabat Teknis BBPJN Jawa Timur–Bali (1 orang)
- Aparat Pemerintah Daerah terkait PUPR/Perhubungan (1 orang)
- Tokoh masyarakat/organisasi lokal (1 orang)
- Sopir angkutan umum/truk (3 orang)
- Pengendara atau pengguna jalan umum (3 orang)

Total informan adalah 9 orang, dipilih karena memiliki pengalaman langsung terhadap kondisi dan pemeliharaan jalan di Jalur Lamongan–Babat. Selain itu, peneliti melakukan observasi kondisi fisik jalan untuk menilai kualitas dan kelayakan pemeliharaan.

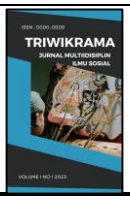
**2. Data Sekunder**

Data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen, laporan, arsip, dan literatur yang relevan. Sumber data sekunder meliputi dokumen resmi BBPJN Jawa Timur–Bali, data statistik BPS, laporan penelitian terdahulu, serta pemberitaan media massa. Data ini digunakan untuk melengkapi dan memperkuat temuan primer sehingga menghasilkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kinerja pemeliharaan jalan nasional di jalur penelitian.

### Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi yang akurat dan mendalam mengenai kinerja BBPJN Jawa Timur–Bali dalam pemeliharaan jalan di Jalur Lamongan–Babat. Observasi digunakan untuk

**Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial**
Volume 10, Number 11 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:




melihat langsung kondisi fisik jalan sebelum dan sesudah pemeliharaan, sehingga peneliti dapat memahami fenomena lapangan secara natural. Wawancara dilakukan dengan pejabat teknis BBPJN serta pengguna jalan seperti sopir angkutan dan masyarakat guna memperoleh perspektif mendalam dari para pihak yang terlibat dan terdampak. Sementara itu, dokumentasi berupa foto, arsip, laporan, dan catatan resmi digunakan untuk memperkuat temuan dari observasi dan wawancara. Ketiga teknik tersebut saling melengkapi sehingga data yang dihasilkan bersifat komprehensif, kredibel, dan mampu mendukung analisis penelitian secara objektif.

### Analisi Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian direduksi dengan memilih informasi yang relevan untuk menemukan tema dan pola penting. Hasil reduksi tersebut disajikan dalam bentuk uraian naratif maupun tabel sehingga memudahkan peneliti memahami struktur informasi dan menentukan kebutuhan data tambahan. Selanjutnya, kesimpulan ditarik berdasarkan keseluruhan data yang telah dianalisis dan diverifikasi melalui bukti yang kuat, sehingga mampu memberikan jawaban yang valid terhadap rumusan masalah penelitian.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Hasil penelitian adalah penyajian data yang merupakan hasil dari penelitian yang dimana peneliti menjabarkan data yang diperoleh dan hasil penelitian yang diperoleh selama penelitian berlangsung agar sesuai dengan rumusan masalah. Rumusan masalah yang nantinya akan di bahas adalah Bagaimana kinerja Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Timur-Bali dalam pemeliharaan jalan di jalur Lamongan-Babat. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Mahmudi dengan 5 indikator. Untuk memperoleh informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) 4.5 Provinsi Jawa Timur dari Ditjen Bina Marga BBPJN Jatim–Bali, Staff Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan, pengendara motor, sopir angkutan dan masyarakat lokal di Kabupaten Lamongan.

**1. Efektivitas**

Pada tahap penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) 4.5 Provinsi Jawa Timur dari Ditjen Bina Marga BBPJN Jatim–Bali mengenai Efektivitas. Menurut Bapak Arvian Zanuardi selaku Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) 4.5 Provinsi Jawa Timur dari Ditjen Bina Marga BBPJN Jatim–Bali sebagai berikut :

*“Kami itu hampir setiap hari ada tim patching yang jalan… kami sudah berusaha semaksimal mungkin, tapi memang masih ada kendala di lapangan. Lubang yang kami tutup 20, besoknya muncul 58.”* (21 November 2025)

Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) secara internal telah berupaya menjalankan pemeliharaan jalan secara intensif melalui kegiatan patching harian. Namun, tingginya jumlah kerusakan baru yang muncul menunjukkan bahwa hasil upaya tersebut belum mampu mengimbangi tingkat kerusakan di lapangan. Kondisi ini menjadi gambaran awal bahwa efektivitas masih menghadapi hambatan teknis maupun kondisi struktural jalan.

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com

**Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial**
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Menurut Bapak Slamet selaku Tokoh Masyarakat mengatakan: *"Kalau sampai detik ini Lamongan masih kurang dalam pemeliharaan jalannya… banyak keluhan jalan berlubang, termasuk jalan nasional."* (13 November 2025)

Pernyataan Bapak Slamet menunjukkan bahwa meskipun secara struktural Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) memiliki perencanaan yang baik, masyarakat masih merasakan bahwa pemeliharaan jalan belum optimal. Keluhan mengenai jalan berlubang menandakan bahwa efektivitas di tingkat output belum sesuai dengan ekspektasi pengguna jalan. Hal ini menjadi jembatan menuju evaluasi efektivitas dari perspektif pengguna langsung.

Informan sopir angkutan, dan pengendara motor, umumnya menyatakan bahwa pemeliharaan jalan masih kurang efektif. Keluhan muncul terkait seringnya jalan berlubang, lamanya perbaikan infrastruktur seperti jembatan, serta metode tambal-sulam yang dinilai tidak tahan lama karena hasil patching mudah rusak kembali, terutama saat hujan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas hasil pemeliharaan belum memenuhi kebutuhan pengguna jalan.

**Tabel 4.1 Lingkup Kegiatan Survai dan Penilaian Jalan**

| Kegiatan | Lingkup kegiatan dan data | Periode |
|---|---|---|
| Survai inventarisasi jalan | pengumpulan data inventarisasi jalan meliputi fungsi jalan, status jalan, bangunan pelengkap dan perlengkapan jalan, data lalu lintas, data geometrik jalan, data konstruksi perkerasan yang ada, dan data lingkungan | minimal 1 (satu) kali setahun |
| Survai kondisi jalan | pengumpulan data kondisi jalur dan/atau lajur lalu lintas, bahu jalan, bangunan pelengkap, perlengkapan jalan, dan lahan pada Rumaja dan Rumija | minimal 2 (dua) kali setahun |
| Penilikan jalan | - pengamatan atas pemanfaatan dan kondisi bagian-bagian jalan;<br>- pelaporan atas hasil pengamatan;<br>- pengusulan tindakan yang diperlukan terhadap hasil pengamatan;<br>- menerima keluhan/masukan/informasi dari masyarakat/pengguna jalan | setiap hari |

Sumber : Permen PU 13/PRT/M/2011 (diolah)

Pada Permen PU 13/PRT/M/2011 menjelasakan bahwa Survei kerusakan jalan harus dilakukan secara mendetail karena menjadi bagian dari perencanaan dan perancangan proyek rehabilitasi jalan. Survei kerusakan tersebut meliputi tipe kerusakan, tingkat keparahan kerusakan, lokasi, dan luas penyebarannya. Perhatian juga harus diberikan terhadap konsistensi personil penilai kerusakan, baik secara individual atau kelompok surveyor.

**2. Efisiensi**

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada informan mengenai Efisiensi. Hasil wawancara dan dokumentasi dengan Bapak Arvian Zanuardi selaku Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) 4.5 Provinsi Jawa Timur dari Ditjen Bina Marga BBPJN Jatim–Bali :

*"Tahun ini ada kebijakan efisiensi anggaran… beberapa program preservasi diblokir, jadi yang bisa kami lakukan hanya rutin dan patching dengan sumber daya terbatas."* (21 November 2025)

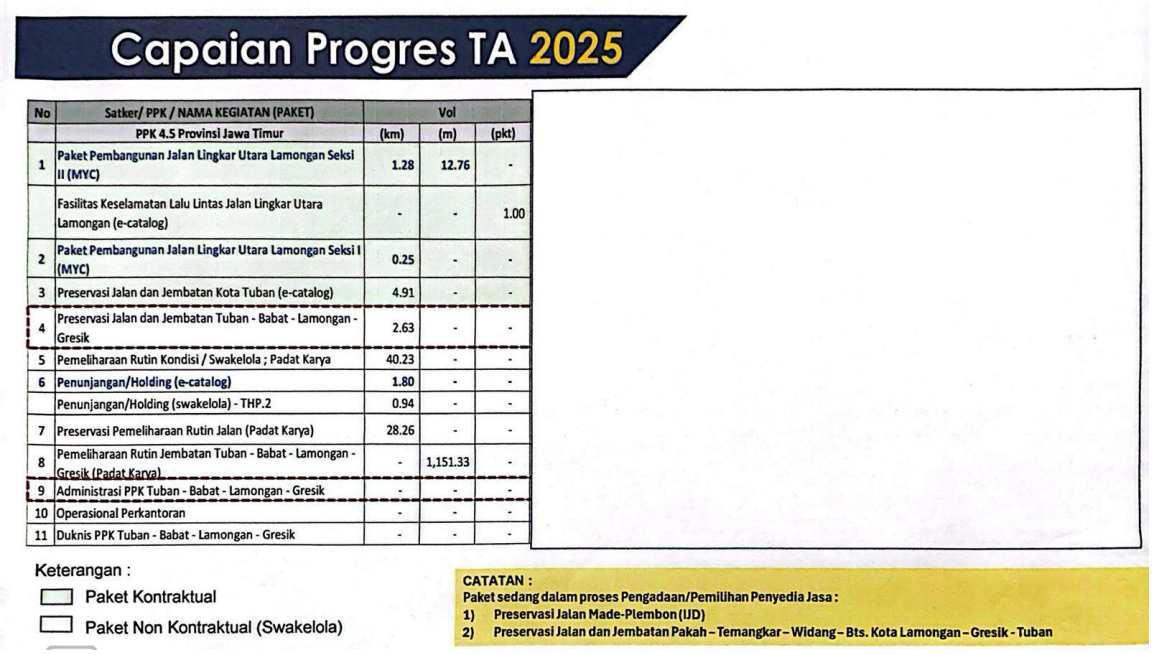
Pernyataan ini menunjukkan bahwa efisiensi pemeliharaan sangat dipengaruhi oleh keterbatasan anggaran. Dengan diblokirnya program preservasi, Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) hanya mampu melakukan pemeliharaan dasar. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya nilai efisiensi, karena kebutuhan pemeliharaan yang lebih besar tidak dapat dijalankan.

**Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial**
Volume 10, Number 11 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Menurut Bapak Sahroni selaku Sopir Angkutan mengatakan :
*"Cepat ngelupas… dua bulan, tiga bulan rusak lagi."* (13 November 2025)

Patching yang cepat rusak menunjukkan bahwa penggunaan sumber daya baik material, tenaga maupun waktu tidak menghasilkan manfaat optimal. Efisiensi menjadi rendah karena pekerjaan harus diulang dalam waktu singkat. Dampak buruk kondisi jalan bukan hanya rusaknya tambalan, tetapi juga merugikan pengguna secara ekonomi, sebagaimana disampaikan sopir angkutan berikut.

Masyarakat dan pengguna jalan menilai bahwa hasil pemeliharaan tidak bertahan lama, terlihat dari tambalan yang cepat rusak, kualitas patching yang kurang baik, serta pekerjaan yang tidak mampu menghadapi hujan. Selain itu, tidak adanya pengawasan tonase menyebabkan kendaraan bermuatan berlebih terus melintas dan mempercepat kerusakan jalan. Faktor lingkungan seperti banjir juga memperburuk kondisi dan membuat perbaikan harus dilakukan berulang kali.



## Capaian Progres TA 2025

| No | Satker/ PPK / NAMA KEGIATAN (PAKET) | Vol | | |
|---|---|---|---|---|
| | PPK 4.5 Provinsi Jawa Timur | (km) | (m) | (pkt) |
| 1 | Paket Pembangunan Jalan Lingkar Utara Lamongan Seksi II (MYC) | 1.28 | 12.76 | - |
| | Fasilitas Keselamatan Lalu Lintas Jalan Lingkar Utara Lamongan (e-catalog) | - | - | 1.00 |
| 2 | Paket Pembangunan Jalan Lingkar Utara Lamongan Seksi I (MYC) | 0.25 | - | - |
| 3 | Preservasi Jalan dan Jembatan Kota Tuban (e-catalog) | 4.91 | - | - |
| 4 | Preservasi Jalan dan Jembatan Tuban - Babat - Lamongan - Gresik | 2.63 | - | - |
| 5 | Pemeliharaan Rutin Kondisi / Swakelola ; Padat Karya | 40.23 | - | - |
| 6 | Penunjangan/Holding (e-catalog) | 1.80 | - | - |
| | Penunjangan/Holding (swakelola) - THP.2 | 0.94 | - | - |
| 7 | Preservasi Pemeliharaan Rutin Jalan (Padat Karya) | 28.26 | - | - |
| 8 | Pemeliharaan Rutin Jembatan Tuban - Babat - Lamongan - Gresik (Padat Karya) | - | 1,151.33 | - |
| 9 | Administrasi PPK Tuban - Babat - Lamongan - Gresik | - | - | - |
| 10 | Operasional Perkantoran | - | - | - |
| 11 | Duknis PPK Tuban - Babat - Lamongan - Gresik | - | - | - |

Keterangan :
Paket Kontraktual
Paket Non Kontraktual (Swakelola)

CATATAN :
Paket sedang dalam proses Pengadaan/Pemilihan Penyedia Jasa :
1) Preservasi Jalan Made-Plembon (IJD)
2) Preservasi Jalan dan Jembatan Pakah – Temangkar – Widang – Bts. Kota Lamongan – Gresik - Tuban

**Gambar 4.2 Capaian Progres TA 2025**
**Sumber : PPK 4.5 Provinsi Jawa Timur**

Gambar diatas menunjukkan daftar kegiatan PPK 4.5 Provinsi Jawa Timur yang mencakup pembangunan, pemeliharaan, serta preservasi jalan dan jembatan. Namun, pada tabel tersebut terlihat bahwa poin 4 (Preservasi Jalan dan Jembatan Tuban–Babat–Lamongan–Gresik) dan poin 9 (Administrasi PPK Tuban–Babat–Lamongan–Gresik) berada dalam kondisi diblokir, sehingga kedua paket tersebut tidak dapat dilanjutkan maupun dicatat sebagai capaian progres. Pemblokiran ini umumnya terjadi karena hambatan pengadaan, belum tersedianya anggaran, atau belum terpenuhinya persyaratan administratif, sehingga proses preservasi tidak dapat dilakukan dan administrasi proyek juga tidak bisa dijalankan. Akibatnya, ruas jalan utama tersebut tidak memperoleh penanganan yang seharusnya, serta pekerjaan pemeliharaan tidak dapat diproses, diverifikasi, ataupun disahkan, yang pada akhirnya berdampak pada tertundanya peningkatan kondisi jalan nasional di wilayah Tuban–Babat–Lamongan–Gresik.

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com

**Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial**
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

### 3. Responsivitas

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada informan mengenai Responsivitas. Hasil dari penelitian dengan Bapak Arvian Zanuardi selaku Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) 4.5 Provinsi Jawa Timur dari Ditjen Bina Marga BBPJN Jatim–Bali :

"*Kalau ada laporan atau info kerusakan, kami langsung koordinasi lewat forum lalu lintas… supaya bisa segera ditangani. Kami juga pakai aplikasi JAKI untuk laporan dari masyarakat.*" (21 November 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pada tingkat internal, Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) telah memiliki mekanisme respons cepat melalui forum lintas-instansi dan aplikasi pelaporan seperti JAKI. Secara prosedural, responsivitas lembaga dapat dikategorikan baik karena informasi yang masuk langsung ditindaklanjuti melalui koordinasi. Namun, meskipun respons internal sudah diupayakan cepat, persepsi dari pemangku kepentingan lokal menunjukkan hasil yang berbeda di tingkat masyarakat.

Menurut Bapak Rokim selaku Pengendara Motor mengatakan :

"*Saya heran, kenapa kok lambat gitu ya… dan masih banyak berlubang besar.*"(13 November 2025)

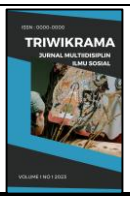
Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keterlambatan respons menyebabkan kerusakan dibiarkan dalam waktu lama. Lubang besar tetap ada tanpa penanganan segera, menimbulkan ketidakpuasan dan rasa heran dari masyarakat. Bahkan, banyaknya aduan ternyata tidak berbanding lurus dengan kecepatan respons.

Secara keseluruhan, meskipun Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jatim–Bali menyatakan bahwa mereka memiliki mekanisme respons cepat melalui aplikasi pelaporan dan koordinasi lintas-instansi, persepsi masyarakat dan pengguna jalan menunjukkan realitas yang berbeda. Masyarakat jarang melihat tindakan langsung, memandang perbaikan lambat, dan menilai respons tidak memadai terhadap tingkat kerusakan yang ada. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara mekanisme internal Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) dan kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat di lapangan.




**Gambar 4.3 Aplikasi Jalan Kita (JAKI)**
**Sumber : BBPJN JAWA TIMUR – BALI**

**Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial**
Volume 10, Number 11 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:




Aplikasi Jalan Kita dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam melaporkan kerusakan jalan pada ruas-ruas yang menjadi kewenangan pemerintah provinsi. Laporan yang dikirimkan melalui aplikasi ini akan diterima dan segera ditindaklanjuti oleh tim PUPR. Pada versi terbaru ini, tampilan aplikasi dibuat lebih modern dan user-friendly, disertai penambahan berbagai fitur yang mendukung pengelolaan laporan, seperti Complaint Management, respon dan tindak lanjut PPK, serta laporan harian penilik. Penyempurnaan ini bertujuan meningkatkan kualitas layanan, memastikan pelaporan kerusakan lebih cepat, serta memperkuat responsivitas pemerintah dalam menangani permasalahan jalan secara efektif.

**4. Akuntabilitas**

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada informan mengenai Akuntabilitas. Hasil dari penelitian dengan Bapak Arvian Zanuardi selaku Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) 4.5 Provinsi Jawa Timur dari Ditjen Bina Marga BBPJN Jatim–Bali :

"*Seluruh paket pekerjaan itu di-upload di RUP LKPP atau Data LPSE… informasi publik tentang nilai dan program harus transparan, bisa dilihat di website.*" (21 November 2025)

Dari penjelasan ini menunjukkan bahwa secara administratif, Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) telah menerapkan prinsip akuntabilitas melalui keterbukaan informasi. Publik dapat mengakses nilai anggaran dan paket pekerjaan melalui sistem pengadaan pemerintah (RUP LKPP/Data LPSE). Transparansi ini menandakan bahwa secara struktural, akuntabilitas formal telah berjalan. Meskipun demikian, keterbukaan informasi di tingkat pusat ini memerlukan dukungan dari pemerintah daerah agar informasi tersebut benar-benar tersampaikan kepada masyarakat.

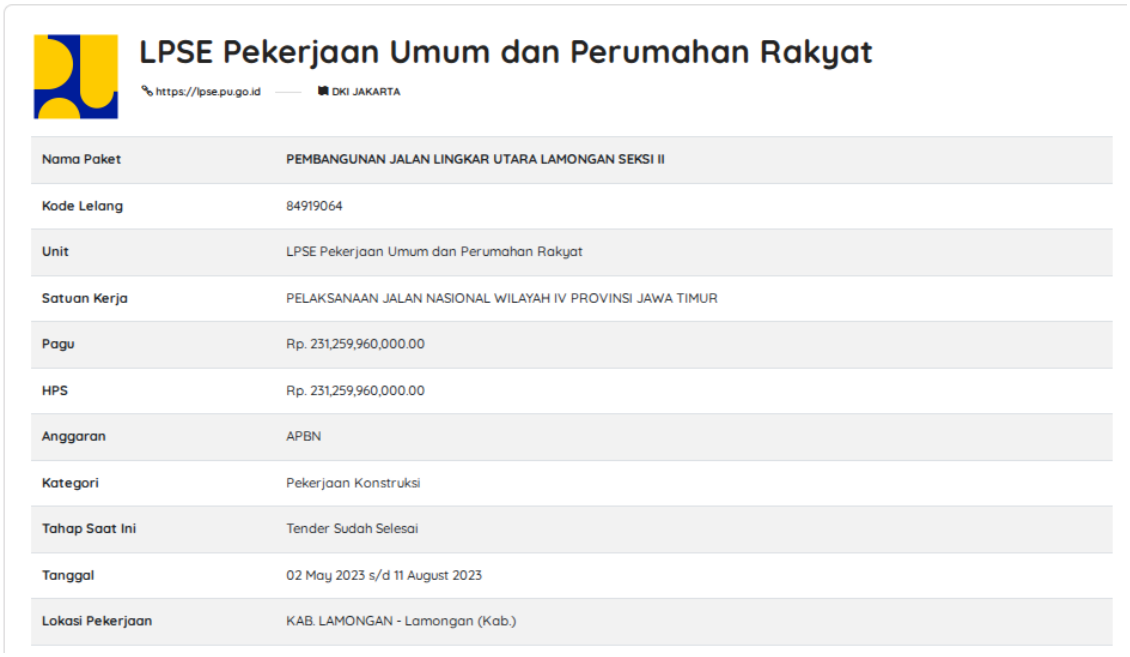
Pernyataan ini diikuti oleh keluhan Bapak Sahroni, *"Belum pernah… saya masyarakat kecil. Ngadu percuma."* (13 November 2025)

Dari penjelasan tersebut menunjukkan bahwa para sopir angkutan memiliki pemahaman yang terbatas mengenai mekanisme pelaporan dan pertanggungjawaban Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN). Meskipun mereka mengetahui bahwa jalan nasional dikelola oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN), mereka tidak mengetahui saluran pengaduan resmi maupun prosedur pelaporan yang seharusnya dapat diakses masyarakat. Hal ini diperburuk oleh rasa ketidakpercayaan terhadap efektivitas pelaporan, karena mereka menganggap pengaduan tidak akan ditindaklanjuti. Minimnya informasi publik, kurangnya sosialisasi, serta tidak adanya kepastian tindak lanjut membuat akuntabilitas Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) belum dirasakan oleh pengguna jalan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek keterbukaan, kemudahan akses, dan tanggung jawab lembaga belum berjalan optimal dalam pelayanan pemeliharaan jalan nasional.

Secara internal, Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) telah menerapkan akuntabilitas melalui keterbukaan pengadaan dan publikasi paket pekerjaan. Namun, pada tingkat masyarakat, akuntabilitas belum dirasakan secara nyata. Minimnya informasi mengenai saluran pengaduan, tidak adanya pemberitahuan kegiatan pemeliharaan, serta rendahnya tindak lanjut laporan membuat masyarakat merasa jauh dari proses pertanggungjawaban publik. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan besar antara akuntabilitas formal yang dilakukan lembaga dan akuntabilitas substantif yang dirasakan masyarakat di lapangan.

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com

**Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial**
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



LPSE Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat

https://lpse.pu.go.id — DKI JAKARTA

| | |
|---|---|
| Nama Paket | PEMBANGUNAN JALAN LINGKAR UTARA LAMONGAN SEKSI II |
| Kode Lelang | 84919064 |
| Unit | LPSE Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat |
| Satuan Kerja | PELAKSANAAN JALAN NASIONAL WILAYAH IV PROVINSI JAWA TIMUR |
| Pagu | Rp. 231,259,960,000.00 |
| HPS | Rp. 231,259,960,000.00 |
| Anggaran | APBN |
| Kategori | Pekerjaan Konstruksi |
| Tahap Saat Ini | Tender Sudah Selesai |
| Tanggal | 02 May 2023 s/d 11 August 2023 |
| Lokasi Pekerjaan | KAB. LAMONGAN - Lamongan (Kab.) |

**Gambar 4.4 Data LPSE (Pembangunan JLU Lamongan)**
**Sumber : datalpse.com**

Gambar tersebut menunjukkan bentuk transparansi pemerintah dalam menyediakan informasi terkait anggaran yang digunakan untuk pembangunan JLU Lamongan. Melalui platform LPSE, masyarakat dapat mengakses data pembiayaan secara terbuka sehingga mengetahui besaran anggaran, jenis pekerjaan, serta pihak pelaksana yang terlibat. Penyajian informasi ini menjadi indikator penting dalam upaya akuntabilitas, karena memungkinkan publik untuk memantau penggunaan dana dan memastikan bahwa proses pembangunan berjalan sesuai ketentuan dan prinsip keterbukaan.

**5. Kualitas pelayanan**

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada informan mengenai Kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian dengan Bapak Arvian Zanuardi selaku Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) 4.5 Provinsi Jawa Timur dari Ditjen Bina Marga BBPJN Jatim-Bali :

*"Kami mengusahakan yang terbaik semaksimal sumber daya yang kami dapatkan… kualitas layanan itu sebanding dengan anggaran yang tersedia."* (21 November 2025)

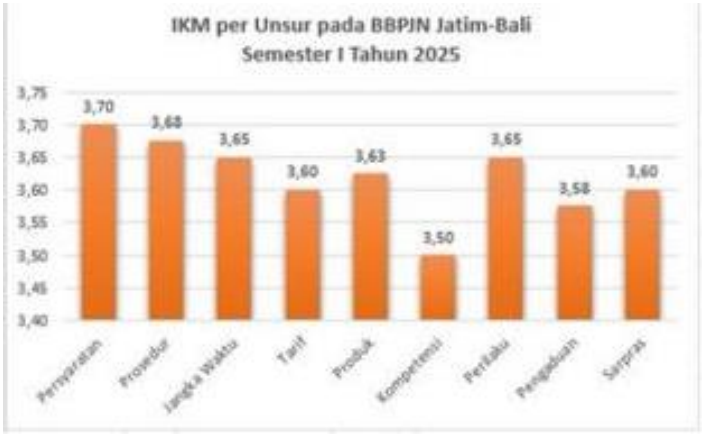
Pernyataan ini menunjukkan bahwa Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai kapasitasnya. Namun, kemampuan untuk meningkatkan kualitas sangat dibatasi oleh ketersediaan anggaran dan besarnya beban kerja di lapangan. Hal ini menandakan bahwa kualitas pelayanan tidak semata bergantung pada kinerja internal, tetapi juga pada dukungan sumber daya dan kondisi eksternal. Pandangan ini kemudian sejalan dengan apresiasi pemerintah daerah yang menilai bahwa pelayanan Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) sudah berjalan cukup baik berdasarkan tugas dan kapasitasnya.

Para pengendara motor mengeluhkan kondisi jalan nasional yang dinilai membahayakan keselamatan dan merugikan pengguna. Bapak Rokim menyampaikan "*Sering terjatuh korban… motor saya juga sering rusak, velg pecah karena lubang.*" (13 November 2025)

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pemeliharaan jalan belum memenuhi harapan masyarakat karena kondisi jalan masih sering menyebabkan kecelakaan dan kerugian material. Pengendara merasakan langsung dampak buruk dari lubang jalan yang tidak

**Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial**
Volume 10, Number 11 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

segera ditangani maupun dari perbaikan yang tidak bertahan lama, sehingga layanan dinilai belum memberikan jaminan keselamatan dan kenyamanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa pemeliharaan yang dilakukan belum efektif dan tidak menghasilkan kualitas infrastruktur yang berkelanjutan bagi pengguna jalan.




**Gambar 4.5 IKM BBPJN JATIM-BALI (Semester 1 Tahun 2025)**
**Sumber : BBPJN JATIM-BALI**

Gambar ini menampilkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BBPJN Jatim-Bali pada Semester 1 Tahun 2025 sebagai indikator penilaian kualitas pelayanan kepada pengguna jalan. Data tersebut menunjukkan tingkat kepuasan publik terhadap kinerja Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) dalam memberikan layanan pemeliharaan jalan nasional. Melalui publikasi IKM ini, Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) berupaya menjaga transparansi serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan berbasis evaluasi masyarakat.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi pada penelitian berjudul *"Analisis Kinerja Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Timur-Bali dalam Pemeliharaan Jalan di Jalur Lamongan-Babat"*, peneliti melakukan analisis berdasarkan lima indikator kinerja menurut Mahmudi (2010), yaitu Efektivitas, Efisiensi, Responsivitas, Akuntabilitas, dan Kualitas Pelayanan. Pembahasan setiap indikator dijelaskan sebagai berikut.

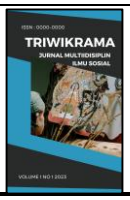
### 1. Efektivitas

Pada indikator efektivitas, pemeliharaan jalan telah dilakukan secara rutin oleh BBPJN, namun tingkat kerusakan jalan yang tinggi, terutama akibat beban kendaraan berat dan hujan, menyebabkan hasil pemeliharaan tidak optimal. Masyarakat menilai metode tambal-sulam yang diterapkan cepat rusak dan belum memberikan perubahan signifikan terhadap kenyamanan jalan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pemeliharaan dilakukan sesuai prosedur, tingkat efektivitas belum sepenuhnya tercapai. Temuan ini sejalan dengan penelitian Suryani (2018) yang menyatakan bahwa pemeliharaan tidak efektif apabila kerusakan lebih cepat muncul dibanding kemampuan perbaikan.

### 2. Efisiensi

Pada aspek efisiensi, BBPJN menghadapi hambatan berupa pembatasan anggaran yang menyebabkan beberapa program preservasi tidak dapat dilaksanakan. Pemeliharaan akhirnya hanya berfokus pada pekerjaan rutin dan patching. Kualitas pekerjaan yang tidak bertahan lama

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com




membuat penggunaan anggaran dan sumber daya menjadi kurang efisien. Situasi ini diperparah oleh tidak berfungsinya jembatan timbang dan kurangnya operasi ODOL, sehingga truk bermuatan berlebih terus melintas dan mempercepat kerusakan. Hal ini selaras dengan penelitian Rahmawati (2019) yang menegaskan bahwa efisiensi sangat bergantung pada ketahanan hasil pekerjaan dan pengendalian beban kendaraan.

**3. Responsivitas**

Dari sisi responsivitas, BBPJN telah menunjukkan respons yang cukup baik terhadap laporan kerusakan jalan melalui survei lapangan dan penanganan sementara. Namun, terdapat kasus di mana penanganan dinilai lambat, terutama ketika kerusakan berulang akibat kendaraan bertonase tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responsivitas sudah ada tetapi belum konsisten. Temuan ini mendukung hasil penelitian Putra (2020) bahwa responsivitas akan rendah apabila terdapat kesenjangan antara sistem pelaporan dan tindakan nyata di lapangan.

**4. Akuntabilitas**

Pada indikator akuntabilitas, BBPJN telah menerapkan transparansi melalui LPSE, RUP, dan mekanisme audit internal. Namun, masyarakat merasa kurang mendapatkan informasi mengenai tindak lanjut perbaikan jalan. Dengan demikian, akuntabilitas administratif dinilai baik, tetapi akuntabilitas pelayanan publik masih perlu ditingkatkan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Lestari (2017) yang menekankan bahwa akuntabilitas tidak hanya terkait transparansi anggaran, tetapi juga keterbukaan terhadap proses pelayanan.

**5. Kualitas Pelayanan**

Indikator terakhir, kualitas pelayanan, menunjukkan bahwa hasil pemeliharaan jalan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Keluhan mengenai lubang jalan, tambalan yang cepat rusak, serta kurangnya kenyamanan dan keselamatan masih muncul. Meskipun BBPJN telah melakukan perawatan rutin sesuai kapasitas anggaran, kualitas pelayanan belum sepenuhnya tercapai karena hasil pekerjaan belum memberikan dampak nyata yang dirasakan pengguna jalan. Hal ini sesuai dengan teori Sumantri et al. (2015) bahwa kualitas layanan diukur berdasarkan manfaat langsung yang diterima masyarakat.

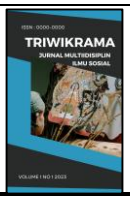
Secara keseluruhan, kinerja BBPJN Jatim–Bali dalam pemeliharaan Jalan Nasional di Jalur Lamongan–Babat dapat dikategorikan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan dalam aspek efektivitas hasil pekerjaan, efisiensi penggunaan anggaran, konsistensi respons lapangan, transparansi informasi kepada publik, serta peningkatan kualitas perbaikan jalan. Upaya pengawasan tonase kendaraan, penataan anggaran pemeliharaan, dan penanganan kerusakan berulang perlu diperkuat agar pemeliharaan dapat berjalan lebih optimal dan manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

## 4. SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Timur–Bali dalam pemeliharaan Jalan Nasional di Jalur Lamongan–Babat dapat dikategorikan cukup baik, yang terlihat dari pelaksanaan efektivitas, efisiensi, responsivitas, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan yang umumnya telah berjalan sesuai prosedur. Namun, capaian kinerja tersebut masih terhambat oleh tingginya volume kendaraan berat, cuaca yang tidak menentu, keterbatasan anggaran dan personel, serta lemahnya pengawasan terhadap kendaraan Over Dimension Over Load (ODOL) yang mempercepat kerusakan jalan. Oleh karena itu, meskipun kinerja BBPJN sudah cukup baik, peningkatan tetap diperlukan agar standar pelayanan jalan nasional dapat tercapai secara optimal.

**Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial**
Volume 10, Number 11 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:




**Saran**

a. Penguatan Pengawasan ODOL

BBPJN perlu meningkatkan koordinasi dengan Dishub, Kepolisian, dan pengelola jembatan timbang untuk memperketat pengawasan kendaraan ODOL melalui pengaktifan jembatan timbang, patroli rutin, dan penggunaan teknologi seperti *weigh-in-motion* guna mencegah kerusakan jalan berulang.

b. Optimalisasi dan Penambahan Anggaran

BBPJN perlu mengoptimalkan perencanaan anggaran dengan memprioritaskan titik kerusakan kritis serta mendorong pemerintah untuk menambah alokasi dana pada ruas dengan trafik tinggi. Pengembangan skema pembiayaan alternatif seperti KPBU juga dapat menjadi solusi untuk meningkatkan keberlanjutan pemeliharaan jalan.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

Ahyaruddin, Muhammad, and Rusdi Akbar. 2017. "Akuntabilitas Dan Kinerja Instansi Pemerintah: Semu Atau Nyata?" *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia* 21(2): 105–17.

Mukhtar, Ahmad, and Ali Indra. 2019. "ANALISA KECELAKAAN LALU LINTAS DI KABUPATEN LAMONGAN ( JALAN RAYA GRESIK-BABAT )." 02(01): 18–26.

Nilawati, Abdul Mahsyar, Muhammad Tahir. 2021. "PERAN PEMERINTAH DALAM MENANGGULANGI KERUSAKAN INFRASTRUKTUR JALAN DI KABUPATEN BONE." *journal.unismuh* 2(5).

PUPR, Kementerian. 2022. "INFORMASI STATISTIK INFRASTRUKTUR PUPR 2022." : 1–9. %0APusat Data dan Teknologi Informasi, Sekretariat Jenderal, Kementerian PUPR.

ROZA, FAKHRUL. 2021. *ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT BENGKALIS KABUPATEN BENGKALIS*.

Tias, Nanda Putri Ning, and Ari Widayanti. "Penentuan Prioritas Penanganan Kerusakan Jalan Kabupaten Di Lamongan Dengan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP)."

Undang Undang Republik Indonesia. 2017. "UU No 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik." : 32.

AKBP Alamin. 2019. Data Kecelakaan Lalu Lintas Polda Jatim Tahun 2010 s/d 2019. Lamongan : Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Jawa Timur.

Badan Pusat Statistik (BPS). 2019. Kabupaten Lamongan Dalam Angka 2019. Kabupaten Lamongan.

Zeithaml Valarie A., Parasuraman A., Berry Leonard L. 1990. Servequal: A. Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. New York: McGrow-Hill Internasional Editions

Mahmudi. (2010). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Edisi 2). Yogyakarta: STIM YKPN. (Inlis Lite)

Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Edisi 3). Yogyakarta: UPP STIM YKPN. (perpustakaan.pancabudi.ac.id)

Badan Pusat Statistik. (2021). Kabupaten Lamongan Dalam Angka 2021. Lamongan: BPS Publiser

Agus Dwiyanto. 2008. Mewujudkan Good Governance melalui PelayananPublik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com

**Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial**
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

