

## **STRATEGI BIROKRASI DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PENERANGAN JALAN DI KABUPATEN CIANJUR**

**Teddy Artiawan<sup>1</sup>, Pandji Santosa<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Universitas Langlangbuana, Indonesia

<sup>2</sup> Universitas Langlangbuana, Indonesia

*Corresponding Author:* teddyartiawan@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.47431/jirreg.v9i2.677>

### **Article Info**

#### **Article History;**

#### **Received:**

2025-09-25

#### **Revised:**

2025-10-02

#### **Accepted:**

2025-12-01

**Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi birokrasi dalam meningkatkan kualitas layanan Penerangan Jalan Umum (PJU) di Kabupaten Cianjur, dengan menekankan pada efektivitas kelembagaan, pemanfaatan teknologi, dan partisipasi masyarakat. Layanan PJU merupakan bagian dari pelayanan dasar yang berdampak langsung terhadap keselamatan, kenyamanan, dan aktivitas sosial ekonomi masyarakat. Namun, implementasi program “Cianjur Caang” masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, belum terbentuknya Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) khusus PJU, serta belum optimalnya sistem pelaporan dan pemeliharaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman serta analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja birokrasi masih berorientasi pada output fisik, belum pada outcome sosial. Ketimpangan distribusi PJU antara wilayah perkotaan dan pedesaan, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan, menjadi isu utama. Penelitian ini menawarkan model strategi integratif berbasis tiga pilar: penguatan kelembagaan melalui pembentukan UPTD, inovasi teknologi seperti Smart PJU berbasis IoT dan dashboard GIS, serta pendekatan partisipatif melalui komunitas peduli PJU. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi ketiga pilar tersebut dalam satu kerangka kebijakan yang adaptif, kolaboratif, dan berkelanjutan. Temuan ini memperkaya literatur tentang reformasi birokrasi dan pelayanan publik berbasis teknologi dan masyarakat, serta memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan PJU yang responsif, akuntabel, dan inklusif.

**Keyword:** *Pelayanan Publik; Kinerja Birokrasi Daerah; Strategi Kebijakan; Analisis SWOT.*

## **PENDAHULUAN**

Kinerja organisasi publik merupakan elemen fundamental dalam menentukan keberhasilan dan efisiensi sistem kerja pemerintahan. Dalam konteks administrasi publik, birokrasi memainkan peran sentral sebagai pelaksana utama berbagai layanan dan program pemerintah. Oleh karena itu, kualitas pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif sangat bergantung pada kinerja birokrasi yang menjalankan fungsi-fungsi tersebut.

Secara konseptual, kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu, kelompok, atau organisasi dalam memenuhi tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Mangkunegara (2000) mendefinisikan kinerja sebagai kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh seseorang dalam melaksanakan kewajiban sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sementara itu, birokrasi merupakan sistem manajemen dalam organisasi pemerintahan yang dirancang untuk mencapai efisiensi dan efektivitas melalui pembagian kerja yang terstruktur, hierarki kewenangan yang jelas, serta penerapan aturan formal. Secara etimologis, istilah "birokrasi" berasal dari kata Perancis bureau yang berarti meja atau kantor,

dan kata Yunani *kratos* yang berarti kekuasaan atau aturan. Dengan demikian, birokrasi dapat dimaknai sebagai kekuasaan yang dijalankan melalui jabatan atau aturan formal dalam struktur organisasi.

Berdasarkan definisi tersebut, kinerja birokrasi dapat dipahami sebagai hasil dari proses kerja administratif dalam organisasi pemerintahan yang mencerminkan kualitas dan kuantitas pelaksanaan tugas oleh aparatur birokrasi. Pelaksanaan tersebut dilakukan secara tertib, sesuai dengan hierarki dan prosedur yang berlaku, serta berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Namun, dalam praktiknya, penilaian masyarakat terhadap kinerja birokrasi masih tergolong rendah. Banyak masyarakat yang merasa bahwa birokrasi belum mampu memberikan pelayanan yang optimal dan responsif terhadap kebutuhan publik. Rendahnya tingkat kepercayaan ini dapat dimengerti, mengingat birokrasi publik selama ini cenderung dipersepsikan sebagai alat kekuasaan yang lebih melayani kepentingan elit politik daripada kepentingan masyarakat luas. Sebagai respons terhadap kondisi tersebut, pemerintah Indonesia telah menetapkan arah reformasi birokrasi melalui *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025* yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010. Reformasi ini diharapkan mampu mendorong peningkatan kualitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan publik, serta membangun birokrasi yang profesional, bersih, dan melayani.

Pelayanan publik merupakan manifestasi konkret dari fungsi negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik tidak hanya menjadi indikator keberhasilan birokrasi, tetapi juga menjadi cerminan dari kualitas tata kelola pemerintahan yang baik. Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki dampak langsung terhadap kesejahteraan masyarakat adalah Penerangan Jalan Umum. Penerangan Jalan Umum berperan penting dalam meningkatkan keselamatan, kenyamanan, dan mobilitas masyarakat, terutama pada malam hari, serta mendukung aktivitas sosial dan ekonomi.

Di Kabupaten Cianjur, Penerangan Jalan Umum menjadi bagian dari program strategis daerah yang dikenal dengan nama “Cianjur Caang”, yang menargetkan pembangunan Penerangan Jalan Umum di 1000 kampung dalam kurun waktu lima tahun (2022–2026). Namun, meskipun program ini telah berjalan, berbagai tantangan masih dihadapi dalam pengelolaan dan pemeliharaan Penerangan Jalan Umum, seperti keterbatasan anggaran, kurangnya sumber daya manusia teknis, belum optimalnya sistem pelaporan masyarakat, serta belum meratanya distribusi titik Penerangan Jalan Umum di seluruh wilayah kabupaten.

Secara yuridis, pengelolaan Penerangan Jalan Umum merupakan kewenangan pemerintah daerah sebagaimana diatur dalam UU No. 22 Tahun 2009 dan Peraturan Bupati Cianjur No. 99 Tahun 2021. Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan kebijakan tersebut belum sepenuhnya efektif. Berdasarkan data dari Dinas Perhubungan Kabupaten Cianjur, hingga akhir tahun 2024, jumlah titik Penerangan Jalan Umum yang terpasang baru mencapai 11.329 unit atau sekitar 25,18% dari total kebutuhan yang diperkirakan mencapai 45.000 unit. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara target dan capaian, serta perlunya evaluasi terhadap kinerja birokrasi daerah dalam penyelenggaraan layanan Penerangan Jalan Umum.

Kinerja birokrasi daerah dalam pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh efektivitas struktur organisasi, kapasitas sumber daya manusia, sistem pelaporan dan pengaduan, serta kemampuan dalam merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan yang adaptif. Dalam konteks pelayanan Penerangan Jalan Umum, birokrasi daerah dituntut untuk mampu merespons kebutuhan masyarakat secara cepat, transparan, dan akuntabel. Namun, hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa masyarakat masih mengeluhkan lambatnya penanganan kerusakan Penerangan Jalan Umum, minimnya informasi tentang saluran pengaduan, serta kurangnya partisipasi dalam proses perencanaan dan pengawasan layanan.

Selain itu, tantangan eksternal seperti vandalisme, pencurian komponen Penerangan Jalan Umum, dan keterbatasan jaringan listrik di daerah terpencil turut memperburuk kondisi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan strategi kebijakan yang komprehensif dan berbasis data untuk mengoptimalkan pengelolaan dan pemeliharaan Penerangan Jalan Umum. Salah satu pendekatan yang mulai dikembangkan adalah penerapan Smart System Penerangan Jalan Umum, yang memanfaatkan teknologi *Internet of Things* (IoT), sensor cahaya, dan sistem pemantauan jarak jauh untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan.

Dalam kerangka *Good Governance*, pelayanan Penerangan Jalan Umum harus memenuhi prinsip-prinsip partisipasi, akuntabilitas, transparansi, efektivitas, dan efisiensi. Pemerintah daerah perlu membangun sistem kelembagaan yang kuat, mengembangkan kapasitas Sumber Daya Manusia, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam setiap tahapan pelayanan. Selain itu, kolaborasi dengan pihak ketiga, seperti sektor swasta dan lembaga pendidikan, dapat menjadi alternatif dalam mengatasi keterbatasan anggaran dan teknologi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam kinerja birokrasi daerah dalam pengelolaan dan pemeliharaan Penerangan Jalan Umum di Kabupaten Cianjur. Fokus utama penelitian ini adalah untuk memahami sejauh mana birokrasi daerah mampu menjalankan fungsi pelayanan publik secara efektif dan efisien dalam konteks infrastruktur penerangan jalan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi penyelenggaraan layanan Penerangan Jalan Umum, serta merumuskan strategi kebijakan pelayanan publik yang relevan dan aplikatif guna meningkatkan kualitas layanan tersebut. Selain itu, penelitian ini akan mengeksplorasi peran serta partisipasi masyarakat dalam mendukung keberlanjutan pelayanan Penerangan Jalan Umum, serta menelaah potensi penerapan teknologi Smart System sebagai solusi inovatif dalam optimalisasi pengelolaan dan pemeliharaan Penerangan Jalan Umum. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap penguatan kapasitas birokrasi daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena kinerja birokrasi dalam pelayanan publik, khususnya dalam pengelolaan dan pemeliharaan Penerangan Jalan Umum (PJU) di Kabupaten Cianjur. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali makna, persepsi, dan dinamika sosial yang tidak dapat dijelaskan secara kuantitatif. Seperti dijelaskan oleh Creswell (2014), “penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap oleh individu atau kelompok berasal dari masalah sosial atau manusia.” Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk melakukan eksplorasi mendalam terhadap konteks lokal, kebijakan daerah, dan praktik birokrasi yang spesifik di satu wilayah administratif.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama: wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada pejabat Dinas Perhubungan, teknisi lapangan, dan masyarakat pengguna layanan PJU, untuk memperoleh perspektif yang beragam. Observasi dilakukan langsung di lapangan untuk menilai kondisi fisik PJU, sistem pemeliharaan, dan respons terhadap laporan kerusakan. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk mengkaji regulasi, laporan kinerja, dan data statistik yang relevan. Teknik triangulasi digunakan untuk meningkatkan validitas data, yaitu dengan membandingkan hasil dari berbagai sumber dan metode.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman (1994), yang mencakup tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi penting dari hasil wawancara dan observasi. Penyajian data

dilakukan dalam bentuk narasi, tabel, dan matriks tematik. Kesimpulan ditarik secara induktif dan diverifikasi melalui diskusi dengan informan kunci. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan analisis SWOT untuk memetakan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam pengelolaan PJU, sebagaimana disarankan oleh Gürel & Tat (2017) dalam perencanaan strategis berbasis konteks. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan temuan yang tidak hanya deskriptif, tetapi juga analitis dan aplikatif, sebagai dasar perumusan strategi kebijakan pelayanan publik yang adaptif, partisipatif, dan berbasis kebutuhan masyarakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi empiris pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) di Kabupaten Cianjur, dimulai dengan gambaran umum wilayah dan struktur organisasi Dinas Perhubungan sebagai instansi pelaksana. Penelitian menemukan bahwa pengelolaan PJU masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, belum adanya Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) khusus, serta sistem pelaporan kerusakan yang belum berbasis digital. Distribusi PJU juga belum merata, dengan konsentrasi titik lampu di wilayah perkotaan, sementara daerah terpencil masih minim penerangan. Masyarakat menunjukkan kepuasan terhadap pemasangan PJU baru, namun mengeluhkan lambatnya respons terhadap kerusakan. Inovasi teknologi seperti smart PJU dan tenaga surya mulai direncanakan, namun belum diimplementasikan secara luas. Pemerintah daerah telah mencanangkan program “Cianjur Caang” sebagai upaya strategis, namun capaian fisik masih di bawah target. Bab ini menekankan perlunya penguatan kelembagaan, digitalisasi layanan, dan kolaborasi multi-pihak untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan PJU secara berkelanjutan.

### Analisis Kinerja Birokrasi Daerah dalam Pelayanan PJU

Kinerja birokrasi daerah dalam pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) di Kabupaten Cianjur dapat dianalisis melalui enam dimensi utama: efektivitas, efisiensi, responsivitas, akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik. Pendekatan ini mengacu pada prinsip *Good Governance* dan *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2003), yang menekankan pentingnya pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan PJU menjadi indikator penting karena berkaitan langsung dengan rasa aman, kenyamanan, dan aktivitas sosial ekonomi warga, terutama pada malam hari.

Dari sisi efektivitas dan efisiensi, program “Cianjur Caang” yang menargetkan pembangunan 10.000 titik PJU baru terealisasi sekitar 42% hingga pertengahan 2024. Observasi di lapangan menunjukkan bahwa beberapa wilayah seperti Cugenang dan Warungkondang masih minim penerangan, terutama di jalan penghubung antar desa. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara perencanaan dan pelaksanaan. Selain itu, model pemeliharaan yang digunakan bersifat reaktif perbaikan dilakukan setelah kerusakan terjadi yang menyebabkan pemborosan anggaran dan waktu. Tidak adanya sistem pemeliharaan preventif atau prediktif berbasis data turut memperburuk efisiensi birokrasi, sebagaimana dikritisi oleh Osborne & Gaebler (1992) dalam konsep *reinventing government*.

Responsivitas birokrasi terhadap laporan masyarakat juga masih rendah. Berdasarkan temuan lapangan, waktu tanggap terhadap laporan kerusakan PJU bisa mencapai 5 hingga 14 hari, tergantung lokasi dan tingkat kerusakan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan tenaga teknis, sarana operasional, serta belum adanya sistem pelaporan digital yang terintegrasi. Akuntabilitas pun belum optimal karena tidak tersedia Indikator Kinerja Utama (IKU) yang spesifik untuk layanan PJU, dan laporan kinerja tidak dipublikasikan secara terbuka. Padahal, menurut Dwiyanto (2006), akuntabilitas merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja birokrasi pelayanan publik.

Dari sisi transparansi dan partisipasi publik, informasi mengenai anggaran, lokasi prioritas, dan progres pembangunan PJU tidak tersedia secara terbuka di kanal resmi pemerintah daerah. Survei

menunjukkan bahwa 60% responden tidak mengetahui cara melaporkan kerusakan PJU secara formal, dan sebagian besar hanya menyampaikan keluhan melalui RT/RW atau perangkat desa. Minimnya transparansi ini menghambat partisipasi aktif masyarakat dan bertentangan dengan prinsip *New Public Service* yang menempatkan warga sebagai mitra dalam proses pelayanan publik. Ketidakterbukaan informasi juga berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

Secara keseluruhan, kinerja birokrasi daerah dalam pelayanan PJU di Kabupaten Cianjur masih menghadapi tantangan struktural dan operasional yang signifikan. Untuk meningkatkan kualitas layanan, diperlukan reformasi kelembagaan, peningkatan kapasitas SDM teknis, serta digitalisasi sistem pelaporan dan pemeliharaan. Selain itu, penyusunan IKU yang spesifik, keterbukaan informasi publik, dan pelibatan masyarakat secara sistematis menjadi langkah strategis. Reorientasi kebijakan dari sekadar pencapaian output fisik menuju outcome sosial seperti peningkatan rasa aman dan kualitas hidup warga merupakan kunci dalam membangun pelayanan publik yang adaptif, partisipatif, dan berkelanjutan.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat**

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU), terdapat sejumlah faktor yang mendukung dan sekaligus menghambat efektivitas kebijakan dan kinerja birokrasi daerah. Identifikasi terhadap kedua aspek ini menjadi penting sebagai dasar dalam merumuskan strategi kebijakan publik yang realistis dan berbasis kondisi lapangan.

Salah satu faktor utama yang mendukung pengelolaan PJU adalah adanya komitmen politik dan administratif dari pemerintah daerah, yang tercermin dalam program unggulan “Cianjur Caang” yang termuat dalam RPJMD Kabupaten Cianjur Tahun 2021–2026. Program ini menunjukkan keseriusan pemerintah dalam menjadikan PJU sebagai bagian dari pelayanan dasar yang berdampak langsung terhadap keamanan dan kenyamanan masyarakat.

Selain itu, ketersediaan sumber pendanaan dari berbagai jalur seperti APBD, Dana Alokasi Khusus (DAK), Pajak Penerangan Jalan (PPJ), dan Bantuan Keuangan Provinsi Jawa Barat (BKK Jabar) memberikan fleksibilitas dalam pembiayaan pembangunan dan pemeliharaan PJU. Diversifikasi sumber dana ini menjadi modal penting dalam menjaga keberlanjutan program. Faktor pendukung lainnya adalah potensi pemanfaatan teknologi, seperti smart PJU berbasis *Internet of Things* (IoT) dan penggunaan tenaga surya di wilayah minim jaringan listrik. Teknologi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi energi, tetapi juga mempercepat deteksi kerusakan dan memperbaiki sistem pemeliharaan yang selama ini bersifat reaktif. Dukungan dari masyarakat juga menjadi kekuatan tersendiri. Di beberapa wilayah, warga menunjukkan inisiatif swadaya dalam menyediakan penerangan atau melaporkan kerusakan. Partisipasi ini, jika difasilitasi dengan baik, dapat memperkuat kontrol sosial dan mempercepat respons birokrasi terhadap kebutuhan lokal.

Di sisi lain, pengelolaan PJU masih menghadapi berbagai hambatan struktural dan teknis. Salah satu yang paling krusial adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM), baik dari segi jumlah maupun kompetensi teknis. Banyak petugas merangkap tugas lain, sehingga respons terhadap aduan masyarakat menjadi lambat dan pemeliharaan tidak berjalan optimal. Belum terbentuknya Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) khusus PJU juga menjadi kendala kelembagaan yang signifikan. Tanpa unit teknis yang fokus, koordinasi antarbidang menjadi lemah, perencanaan tidak terintegrasi, dan pelaksanaan kegiatan bersifat parsial. Sistem pelaporan dan informasi yang masih manual turut menghambat efektivitas pelayanan. Laporan kerusakan masih disampaikan melalui call center atau surat resmi, tanpa adanya aplikasi digital atau dashboard yang memungkinkan pelacakan dan tindak lanjut secara real-time.

Dari sisi anggaran, alokasi untuk pemeliharaan rutin masih sangat minim, sehingga perbaikan hanya dilakukan setelah kerusakan terjadi. Model pemeliharaan reaktif ini justru meningkatkan biaya

operasional dan memperpendek umur aset. Terakhir, rendahnya tingkat sosialisasi dan partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan dan pengawasan menyebabkan pelayanan PJU belum sepenuhnya menjawab kebutuhan lokal. Banyak warga yang tidak mengetahui hak mereka atas layanan PJU atau cara menyampaikan laporan secara formal.

#### *Strategi Kebijakan Pelayanan Publik*

Strategi kebijakan pelayanan publik dalam konteks pengelolaan PJU di Kabupaten Cianjur dirumuskan sebagai respons terhadap berbagai tantangan birokrasi, keterbatasan sumber daya, dan tuntutan masyarakat akan layanan yang lebih efektif dan berkelanjutan. Strategi ini disusun berdasarkan hasil analisis empiris dan kerangka teori kebijakan publik, khususnya pendekatan sistematis yang dikemukakan oleh Dunn (2003), yang mencakup tahapan identifikasi masalah, formulasi kebijakan, implementasi, dan evaluasi.

Penguatan Kelembagaan, Langkah pertama yang diusulkan adalah pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) khusus PJU. UPTD ini akan menjadi unit operasional yang fokus pada perencanaan, pelaksanaan, dan pemeliharaan PJU secara profesional dan terstruktur. Dengan adanya UPTD, koordinasi antarbidang menjadi lebih efisien, alokasi anggaran lebih terarah, dan tanggung jawab pelayanan lebih jelas. Selain itu, penataan tugas pokok dan fungsi antarbidang di Dinas Perhubungan perlu dilakukan agar tidak terjadi tumpang tindih peran dan agar proses kerja lebih terintegrasi.

Digitalisasi Layanan dan Informasi, Strategi kedua adalah digitalisasi sistem pelayanan, yang mencakup pengembangan sistem informasi berbasis GIS (*Geographic Information System*) untuk pemetaan aset PJU, serta aplikasi pelaporan masyarakat berbasis mobile/web. Sistem ini memungkinkan pelaporan kerusakan secara real-time, pemantauan kondisi lampu, dan pengambilan keputusan berbasis data. Selain itu, dashboard publik dapat dibangun untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, dengan menampilkan data sebaran PJU, status operasional, dan progres penanganan aduan.

- a. Inovasi Teknologi, Strategi ketiga adalah penerapan Smart PJU berbasis *Internet of Things* (IoT), yang memungkinkan pengendalian jarak jauh, sensor cahaya otomatis, dan notifikasi kerusakan langsung ke pusat kontrol. Teknologi ini dapat meningkatkan efisiensi energi, mempercepat penanganan gangguan, dan mengurangi biaya operasional. Di wilayah yang belum terjangkau listrik, PJU tenaga surya menjadi solusi alternatif yang ramah lingkungan dan mandiri energi.
- b. Pendekatan Partisipatif, Strategi keempat menekankan pelibatan masyarakat dalam proses pelayanan. Masyarakat dapat berperan aktif dalam pelaporan kerusakan, pengawasan distribusi PJU, dan penyusunan prioritas pembangunan melalui forum Musrenbang. Pemerintah daerah juga perlu melakukan sosialisasi hak dan kewajiban warga terkait layanan PJU, serta membentuk komunitas peduli PJU di tingkat desa/kelurahan sebagai mitra pengawasan informal.
- c. Reformulasi Skema Anggaran, Strategi kelima adalah reformulasi pembiayaan, dengan mengoptimalkan sumber pendanaan seperti Pajak Penerangan Jalan (PPJ), Dana Alokasi Khusus (DAK), Bantuan Keuangan Provinsi (BKK Jabar), dan skema Kerja Sama Pemerintah dan Badan Usaha (KPBU). Selain itu, pendekatan partisipatif berbasis komunitas seperti swadaya masyarakat dan CSR perusahaan lokal dapat menjadi alternatif pembiayaan yang berkelanjutan.
- d. Kolaborasi Multi-Stakeholder, Strategi kebijakan juga mencakup penguatan kolaborasi lintas sektor, termasuk dengan Bappeda, BPKA, PLN, Dinas PUTR, perguruan tinggi, dan sektor swasta. Kolaborasi ini penting untuk mendukung inovasi, efisiensi anggaran, dan keberlanjutan program PJU.

### Model Strategi Integratif

Model strategi integratif merupakan pendekatan komprehensif yang dirancang untuk menjawab kompleksitas pengelolaan pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) di Kabupaten Cianjur. Model ini menggabungkan tiga pilar utama kelembagaan, teknologi, dan partisipasi masyarakat dalam satu kerangka kebijakan yang saling mendukung dan berorientasi pada pelayanan publik yang akuntabel, responsif, dan berkelanjutan.

Pilar Kelembagaan menekankan pentingnya struktur organisasi yang kuat dan fungsional. Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) khusus PJU menjadi langkah strategis untuk memastikan adanya unit operasional yang fokus dan bertanggung jawab penuh terhadap perencanaan, pelaksanaan, dan pemeliharaan PJU. UPTD ini diharapkan memiliki sistem kerja yang terstandarisasi melalui SOP layanan, indikator kinerja yang terukur, serta mekanisme pelaporan yang transparan. Penguatan kelembagaan juga mencakup penataan tugas pokok dan fungsi antarbidang di Dinas Perhubungan agar tidak terjadi tumpang tindih peran dan agar koordinasi teknis berjalan lebih efektif.

Pilar Teknologi berfokus pada pemanfaatan inovasi digital untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Penerapan Smart PJU berbasis *Internet of Things* (IoT) memungkinkan pengendalian lampu secara otomatis, pemantauan jarak jauh, dan deteksi dini terhadap kerusakan. Selain itu, pengembangan dashboard publik berbasis GIS dapat menampilkan data sebaran PJU, status operasional, dan progres penanganan aduan secara real-time. Teknologi ini tidak hanya mempercepat respons birokrasi, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan. Di wilayah yang belum terjangkau listrik, PJU tenaga surya menjadi solusi alternatif yang ramah lingkungan dan mandiri energi.

Pilar Partisipasi Masyarakat menempatkan masyarakat sebagai mitra aktif dalam pelayanan publik. Partisipasi warga tidak hanya terbatas pada pelaporan kerusakan, tetapi juga dalam proses perencanaan, pengawasan, dan evaluasi layanan. Pemerintah daerah dapat membentuk komunitas peduli PJU di tingkat desa/kelurahan, menyelenggarakan sosialisasi hak dan kewajiban warga, serta membuka kanal pelaporan berbasis aplikasi atau media sosial. Dengan pendekatan ini, masyarakat tidak hanya menjadi penerima manfaat, tetapi juga aktor penting dalam menjaga keberlanjutan dan kualitas pelayanan.

Model strategi integratif ini dirancang untuk menjawab tantangan birokrasi secara menyeluruh, mulai dari kelemahan struktural, keterbatasan anggaran, hingga rendahnya partisipasi publik. Dengan menggabungkan tiga pilar tersebut, model ini sejalan dengan prinsip *Good Governance* yang menekankan partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi. Selain itu, model ini mendukung paradigma New Public Service (Denhardt & Denhardt, 2003), yang menempatkan pelayanan publik sebagai proses kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat, bukan sekadar penyediaan layanan oleh birokrasi.

### Pembahasan

Salah satu temuan krusial dalam penelitian ini mengungkap bahwa kinerja birokrasi daerah dalam penyelenggaraan layanan Penerangan Jalan Umum (PJU) di Kabupaten Cianjur masih menghadapi tantangan multidimensional yang bersifat struktural, teknis, dan partisipatif. Ketidakmampuan birokrasi untuk merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan merata mencerminkan lemahnya kapasitas institusional dalam mengelola pelayanan publik berbasis infrastruktur dasar. Temuan ini memperkuat argumen Dwiyanto (2006) yang menyatakan bahwa birokrasi publik di Indonesia cenderung lamban, tidak responsif, dan minim akuntabilitas. Namun demikian, penelitian ini memberikan kontribusi konseptual yang lebih progresif dengan mengintegrasikan pendekatan kelembagaan, teknologi digital, dan partisipasi masyarakat ke dalam satu

kerangka strategi kebijakan yang bersifat holistik dan aplikatif sebuah pendekatan yang masih jarang diangkat secara simultan dalam studi-studi sebelumnya.

Jika dibandingkan dengan penelitian Indrajit (2006) yang menekankan pentingnya digitalisasi dalam pelayanan publik, penelitian ini tidak hanya mengafirmasi urgensi sistem informasi, tetapi juga memperluas cakupan teknologi dengan mengusulkan penerapan Smart PJU berbasis *Internet of Things* (IoT) serta dashboard publik berbasis *Geographic Information System* (GIS). Pendekatan ini menunjukkan adanya perluasan dimensi inovasi teknologi dalam konteks pelayanan infrastruktur, yang sebelumnya lebih dominan dibahas dalam ranah layanan administratif seperti perizinan atau kependudukan. Dengan demikian, penelitian ini menempatkan teknologi bukan sekadar sebagai alat bantu administratif, melainkan sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik.

Lebih jauh, penelitian ini juga menyoroti ketimpangan spasial dalam distribusi PJU antara wilayah perkotaan dan pedesaan, yang belum banyak diangkat secara eksplisit dalam literatur terdahulu. Jika Grigg (1998) menekankan pentingnya pendekatan siklus hidup aset (*life-cycle management*) dalam pengelolaan infrastruktur, maka penelitian ini memperluas perspektif tersebut dengan mengaitkannya secara langsung pada isu keadilan spasial dan hak atas pelayanan dasar. Ketimpangan distribusi PJU tidak hanya berdampak pada kualitas infrastruktur, tetapi juga berimplikasi pada rasa aman, mobilitas sosial, dan aktivitas ekonomi masyarakat di wilayah terpencil. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan PJU harus dipandang sebagai instrumen pembangunan yang inklusif dan berkeadilan, bukan sekadar proyek teknis.

Dari sisi partisipasi masyarakat, penelitian ini memperkuat temuan Jayanti (2023) yang menekankan pentingnya pelibatan warga dalam tata kelola publik. Namun, kontribusi penelitian ini menjadi lebih signifikan karena tidak berhenti pada tataran normatif, melainkan mengusulkan mekanisme konkret berupa pembentukan komunitas peduli PJU di tingkat desa/kelurahan. Inovasi sosial ini menjadi bentuk artikulasi baru dalam pelayanan infrastruktur berbasis komunitas, yang belum banyak dijadikan fokus dalam kajian kebijakan publik. Dengan demikian, partisipasi masyarakat tidak hanya diposisikan sebagai pelengkap administratif, tetapi sebagai aktor strategis dalam proses perencanaan, pengawasan, dan evaluasi layanan.

Secara keseluruhan, kebaruan utama dari penelitian ini terletak pada pengembangan model strategi integratif yang menggabungkan tiga pilar utama: penguatan kelembagaan melalui pembentukan UPTD khusus PJU, inovasi teknologi melalui penerapan Smart PJU dan dashboard GIS, serta partisipasi masyarakat melalui kanal pelaporan digital dan komunitas pengawasan berbasis lokal. Model ini tidak hanya menjawab tantangan birokrasi secara struktural dan teknis, tetapi juga menawarkan pendekatan kolaboratif dan berkelanjutan yang sejalan dengan prinsip *Good Governance* dan paradigma *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2003). Dengan demikian, posisi penelitian ini berada pada irisan antara reformasi birokrasi, transformasi digital, dan pemberdayaan masyarakat, menjadikannya relevan secara teoritis dan kontributif secara praktis dalam pengembangan kebijakan pelayanan infrastruktur publik di tingkat daerah.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan serta hasil analisis terkait kinerja birokrasi daerah dalam pelayanan publik, khususnya dalam pengelolaan dan pemeliharaan Penerangan Jalan Umum (PJU) di Kabupaten Cianjur. Berdasarkan hasil temuan lapangan dan analisis teoritis, dapat disimpulkan bahwa kinerja birokrasi dalam sektor ini masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan operasional. Pelayanan PJU belum sepenuhnya efektif dan efisien, ditandai oleh lambatnya respons terhadap pengaduan masyarakat, belum meratanya distribusi penerangan, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Kelemahan kelembagaan, seperti belum terbentuknya Unit



Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) khusus PJU, serta keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, menjadi faktor utama yang menghambat peningkatan kualitas layanan. Selain itu, sistem pelaporan kerusakan yang masih manual dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan turut memperburuk kinerja birokrasi. Namun demikian, terdapat sejumlah faktor pendukung yang dapat dimanfaatkan untuk memperbaiki kondisi tersebut. Di antaranya adalah komitmen pemerintah daerah melalui program “Cianjur Caang”, potensi pendanaan dari berbagai sumber (APBD, DAK, PPJ, BKK Provinsi), serta adanya inisiatif masyarakat dalam pelaporan dan swadaya penerangan. Dengan memanfaatkan peluang ini, pemerintah daerah memiliki modal strategis untuk melakukan transformasi pelayanan PJU secara sistematis dan berkelanjutan. Strategi kebijakan yang direkomendasikan dalam penelitian ini mencakup penguatan kelembagaan, digitalisasi layanan, penerapan teknologi smart system, pendekatan partisipatif, serta reformulasi skema anggaran. Model strategi integratif yang menggabungkan tiga pilar utama kelembagaan, teknologi, dan partisipasi masyarakat dapat menjadi kerangka kerja yang efektif untuk mewujudkan pelayanan PJU yang responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- [2] Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.
- [3] Dunn, W. N. (2003). *Public policy analysis: An introduction* (3rd ed.). Pearson Education.
- [4] Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [5] Gürel, E., & Tat, M. (2017). SWOT analysis: A theoretical review. *Journal of International Social Research*, 10(51), 994–1006. <https://doi.org/10.17719/jisr.2017.1832>
- [6] Grigg, N. S. (1998). *Infrastructure engineering and management* (1st ed.). John Wiley & Sons.
- [7] Indrajit, R. E. (2006). *Manajemen teknologi informasi dan komunikasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- [8] Jayanti, N. W. D. B. (2023). Urgensi partisipasi masyarakat dalam public governance di Indonesia. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 3(2), 51–58. <https://doi.org/10.22225/jcpa.3.2.2023.51-58>
- [9] Mangkunegara, A. P. (2000). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [10] Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.
- [11] Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods* (3rd ed.). SAGE Publications.
- [12] Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan dan Klasifikasi Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah.
- [13] Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025.
- [14] Suryanto, A. (2020). *Reformasi pelayanan publik di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Akademik.
- [15] United Nations Development Programme (UNDP). (1997). *Governance for sustainable human development*. Retrieved from <https://digitallibrary.un.org/record/492551>
- [16] Yin, R. K. (2003). *Case study research: Design and methods* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.