

ABSTRAKS

Rifki Hafizh Zhafran : “Efektivitas Pelayanan Pekerjaan Umum Pemeliharaan Rutin Jalan Kabupaten Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Desa Tridayasakti”

Pemerintah Desa mempunyai hak dan kewajiban untuk melayani dan mengayomi masyarakat desa melalui program yang telah dibuat, seperti program pekerjaan umum pemeliharaan jalan kabupaten sebagai infrastruktur yang berguna untuk masyarakat desa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektifnya program pekerjaan umum pemeliharaan jalan kabupaten yang di kerjakan oleh BUMDes Tridayasakti kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi. Peneliti menggunakan teori dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam (Dr. Harbani Pasolong, 2019) mengatakan bahwa buruk atau tidaknya sebuah pelayanan dapat diukur dari seberapa besar kualitas pelayanannya, yakni : 1) Tampilan Fisik 2) Keandalan 3) Daya Tanggap 4) Jaminan 5) Empati. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan bentuk penelitian deskriptif untuk menjawab permasalahan yang dikaji dengan mengumpulkan data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini adalah belum efektifnya tugas dan peran BUMDes Tridayasakti dalam menjalankan program kerjanya terutama Program pekerjaan umum yaitu pemeliharaan dan pengelolaan rutin jalan kabupaten.

Kata Kunci : Pemeliharaan dan pengelolaan

ABSTRACT

Rifki Hafizh Zhafran: “Effectiveness of Public Works Services Routine Maintenance of District Roads Village Owned Enterprises (BUMDes) Tridayasakti Village”

The Village Government has the right and obligation to serve and protect village communities through programs that have been made, such as the district road maintenance public works program as useful infrastructure for village communities. This study aims to determine how effective the district road maintenance public works program is carried out by BUMDes Tridayasakti, Tambun Selatan sub-district, Bekasi Regency. The researcher uses the theory from Parasuraman, Zeithaml and Berry in (Dr. Harbani Pasolong, 2019) saying that whether or not a service is bad can be measured by how big the quality of the service is, namely: 1) Physical Appearance 2) Reliability 3) Responsiveness 4) Guarantee 5) Empathy. This study uses a descriptive approach to answer the problems studied by collecting data from observations, interviews, and documentation, data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study are the ineffectiveness of the duties and roles of BUMDes Tridayasakti in carrying out work programs, especially public works programs, namely maintenance and routine management of district roads.

Keywords: Maintenance and Management



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG